Portrait
Dialogue

Visual Dialogue-Benutzerhandbuch

Version 6.0 SP1

Pitney Bowes
Software

© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument kann vertrauliche und eigentumsrechtlich geschützte Informationen enthalten, die Eigentum von Pitney Bowes Inc. bzw. seinen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften sind.

Die Portrait Software, das Portrait Software-Logo und das Portrait-Zeichen der Portrait Software sind Warenzeichen der Portrait Software International Limited und dürfen in keiner Weise ohne die vorherige, ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Portrait Software International Limited benutzt oder verwertet werden.

Warenzeichen

Die Namen von Firmen und Produkten, Marken, Logos und Zeichen, die hier genannt werden, sind möglicherweise Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Portrait Software-Support

Sollten sie über den Inhalt dieser Dokumentation hinausgehende Hilfe benötigen, können sie in der Wissensbasis auf unserer Website **http://support.portraitsoftware.com** nachsehen und den Links zu ihrem Produkt folgen.

Sie können auch andere Portrait Dokumentationen herunterladen. Falls Sie keinen Benutzernamen und kein Kennwort haben oder sie diese vergessen haben sollten, kontaktieren Sie uns über einen der nachstehenden Kanäle.

Wenn sie Probleme bei der Nutzung, Installation oder Dokumentation von diesem Produkt feststellen, kontaktieren sie uns bitte auf einem der folgenden Wege:

E-Mail: support@portraitsoftware.com

Telefon

- USA/Kanada 1-800-335-3860 (gebührenfrei)
- Übrige Welt +44 800 840 0001

Bei einer Problemmeldung ist es hilfreich, wenn Sie uns Folgendes mitteilen können:

- Der Name der Software-Anwendung
- Die Umstände, unter denen das Problem auftrat
- Welche Fehlermeldungen Sie gegebenenfalls gesehen haben
- Die Version der von Ihnen benutzten Software

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Inhalt

Kapitel 1: Einleitung....9
Zweck....10
Zielgruppe....10
Verwandte Dokumente....10

Kapitel 2: Produktübersicht....11
Informationen zu Visual Dialogue....12
Schlüsselfunktionen....12

Kapitel 3: Visual Dialogue GUI....13
Das Hauptanwendungsfenster....14
Menübänder....14
Registerkarten des Menübands....14
Die Registerkarte Datei....14
Die Registerkarte Start....15
Die Registerkarte Erstellen....17
Die Registerkarte Ansicht....17
Die Registerkarte Web....18
Ordner....18
Informationen zu Ordnern in Visual Dialogue....18
Der Explorer....18
Browser....18
Die Browser der Hauptkomponenten....18
Das Fenster Spalten auswählen....19
Visual Dialogue-Optionen....20
Das Fenster Überwachung der Hintergrundaufgaben....23
Abhängigkeiten durchsuchen....24

Kapitel 4: Dialoge....25
Was ist ein Dialog?....26
Einen neuen Dialog erstellen....27
Dialog-Designer....27
Informationen zum Dialog-Designer....27
Designansicht....28
Ausführungsansicht....54
Skriptansicht....63
Die Registerkarte Optionen....64
Dialogeigenschaften....65
Telemarketing-Projekte....67
Dialoge durchsuchen....71
Sicherheit des Dialogs 72
Dialogvorlagen....73
Was ist eine Dialogvorlage?....73
Eine neue Dialogvorlage erstellen....74
Der Dialogvorlagen-Designer....74
Unterstützte Einrichtung....74
Eigenschaften der Dialogvorlage....78
Menüband-Registerkarten der Dialogvorlagen....79

Kapitel 5: Auswahlmöglichkeiten....81
Informationen zu Auswahlen....82
Auswahlen in Dialogen....82
Auswahlen in Customer View....83
Auswahldesigner....83
Informationen zum Auswahldesigner....83
Eine neue Auswahl erstellen....84
Kriterium hinzufügen....85
Vorschau einer Auswahl....86
Mehr Kriterien hinzufügen....87
Gruppierungskriterien....87
Die Toolbox des Auswahldesigner....88
Gruppenkriterien....88
Besondere Kriterientypen....89
Im Ausdrucksmodus arbeiten....94
Im SQL-Modus arbeiten....94

Mit Kontext arbeiten....95
Auswahlmöglichkeiten durchsuchen....97

Kapitel 6: Nachrichten....99
Informationen zu Nachrichten....100
Dokumententypen....100
Durchsuchen von Nachrichtenvorlagen....101
Nachrichtenmanager....101
Nachrichten-Testversand....103
Löschen von Nachverfolgungsdaten....104
Mastervorlagen....104
Informationen zu Mastervorlagen....104
Eigenschaften von Mastervorlagen....105
Mastervorlagen-Designer – Nachrichten-Designer....106
Nachrichtenvorlagen....117
Neue Nachrichtenvorlage erstellen....117
HTML Vorlagen und Web-Module....117
Nachrichtenvorlagen-Designer....118

Kapitel 7: Fragebogen....151
Informationen zu Fragebogen....152
Wie Fragebogen eingesetzt werden....152
Einen neuen Fragebogen erstellen....153
Fragebogen-Designer....154
Informationen zum Fragebogen-Designer....154
Ansicht Fragen 154
Layout-Ansicht im Fragebogen-Designer....164
Zusammenfügungstags verwenden....175
Eigenschaften des Fragebogens....178
Fragebogen testen 180
Aufbau einer Fragebogen-URL....180
Antwortennachverfolgung....181
Fragebogen durchsuchen....182
Ausführung des Fragebogen-Berichtes....182
Antwortdaten exportieren....183
Antwortdaten löschen....183
Fragebogenstile....184
Skriptobjektmodell....184

Skriptobjektmodell – Übersicht....184
Globale Objekte, Methoden und Eigenschaften....186
Das Question-Objekt....189
Das Alternative-Objekt....193
Das Matrix-Objekt....194
Das Column-Objekt....196
Das Row-Objekt....197
Das Cell-Objekt....198
Das Page-Objekt....198
Das Section-Objekt....200
Das Customer-Objekt....201
Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss....203
Die Dialogue Server-API....205
Clientseitige Ereignisse und Skripte....214
Informationen zu clientseitigen Ereignissen und Skripten....214
Mit clientseitigen Skripten und Ereignissen arbeiten....215
Verfügbare Ereignisse....216
Globale Skript Methoden....218
Global Skript Eigenschaften....223

Kapitel 8: Berichte....227
Informationen zu Berichten....228
Wie und warum Berichte eingesetzt werden....228
Bericht-Designer....229
Neue Berichtsvorlage erstellen....229
Informationen zum Bericht-Designer....229
Eigenschaften von Berichtsvorlagen....230
Datenansicht....231
Layout-Ansicht im Bericht-Designer....237
Die Symbolleisten....259
Unterberichte verwenden....261
Ansicht Vorschau....262
Informationen zur Vorschauansicht....262
Vorschau des Berichts anzeigen....262
Bericht drucken....262
Einen Bericht im Report Portal anzeigen....263
Berichte durchsuchen....263
Sicherheit für Berichte....264

Berichtsformate **265**
Report Portal **265**
Integrierte Berichtserstellung **266**
Integrierte Berichtserstellung – Übersicht 266
Standardberichte 267
Anpassen von Standardberichten 269
Standard SQL-Berichtsanweisungen 269

Kapitel 9: Aufgabenorganisator **277**
Informationen zum Aufgabenorganisator **278**
Arbeitsgruppen **278**
Arbeitsgruppen-Benutzer **279**
Manuelle Verteilung **280**
Automatische Verteilung **281**
Arbeitsgruppen und Benutzer löschen **281**

Kapitel 10: Übertragungen **283**
Informationen zu Übertragungen **284**

Kapitel 11: Veröffentlichte Dateien **285**
Informationen zu veröffentlichten Dateien **286**

Kapitel 12: Inhaltsobjekte **289**
Informationen zu Inhaltsobjekten **290**
Erstellen eines neuen Inhaltsobjekts **291**
Inhaltsobjekt-Designer **292**
Informationen zum Inhaltsobjekt-Designer 292
Eigenschaften des Inhaltsobjekts 292
Mit Inhaltselementen arbeiten 293
Mit Regeln arbeiten 297
Ein Inhaltsobjekt testen 301
Erstellung von HTML Tags für Inhaltsobjekte **301**
Einsatz von Inhaltsobjekten in einem Fragebogen **302**
Einsatz von Inhaltsobjekten in einer E-Mail **303**
Durchsuchen von Inhaltsobjekten **303**

Kapitel 13: Visual Dialogue Objekte exportieren und importieren.....305
Informationen zum Exportieren und Importieren.....306
Visual Dialogue-Exportassistent.....309
Der Visual Dialogue-Importassistent.....310

Kapitel 1

Einleitung

In diesem Abschnitt:

- Zweck 10
- Zielgruppe 10
- Verwandte Dokumente 10

Zweck

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie mit Visual Dialogue Marketingstrategien und Kampagnen entwerfen und umsetzen können.

Zielgruppe

Das Benutzerhandbuch ist für Marketinganalysten gedacht, zu deren Aufgaben die Planung und Durchführung von Marketingkampagnen gehört.

Verwandte Dokumente

Dokument	Datenträger (Zip-Datei/DVD) und Ort
• Portrait Dialogue 6.0 SP1-Versionshinweise	• Portrait Dialogue-Datenträger in: \Documentation\

Tipp: Alle Dokumente sind auch auf der Support-Website der Portrait Software verfügbar: **http://support.portraitsoftware.com**

Kapitel 2

Produktübersicht

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Visual Dialogue 12
- Schlüsselfunktionen 12

Informationen zu Visual Dialogue

Visual Dialogue ist eine Komponente der Portrait Dialogue Produktsuite zur Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements. Da Visual Dialogue nach den Grundsätzen des 1:1-Marketing konzipiert wurde, können Marketingexperten großangelegte, strukturierte Kommunikationsprozesse definieren, verwalten und durchführen.

Die Anwendung Visual Dialogue bietet Ihnen eine intuitive Arbeitsumgebung, in der Sie Ihre Kundenkommunikationsprozesse ganz einfach grafisch darstellen und alle entsprechenden Phasen ausführen können. Sie können Visual Dialogue beispielsweise wie folgt einsetzen:

- Sie senden neuen Kunden einen Willkommensgruß, befragen sie nach ihren bevorzugten Kommunikationswegen und versenden Angebote über diese gewünschten Kommunikationsmittel.
- Sie kümmern sich um Beschwerden und stellen sicher, dass Kunden nach ihrer ersten Beschwerde angerufen werden. Ständige Nörgler dagegen erhalten eine Antwort – per E-Mail oder telefonisch – je nach ihrer Rentabilität, d. h. wie viel Umsatz sie generieren.
- Sie führen Umfragen zur Kundenzufriedenheit durch und werten die Antworten aus. Die Kunden können Sie je nach ihren Antworten in bestimmte Gruppen einteilen, um dann entsprechende Mitteilungen an jede Gruppe zu senden oder geeignete Maßnahmen in die Wege zu leiten.

Schlüsselfunktionen

Visual Dialogue besteht aus fünf Schlüsselkomponenten, die Sie bei der Umsetzung Ihrer Marketingstrategien und -kampagnen unterstützen:

- **Visual Dialogue-Designer**: Erstellen und Realisieren der Kundendialoge
- **Visual Auswahldesigner**: Erstellen und Testen von Auswahlen zur Differenzierung der Kunden
- **Nachrichtenvorlagen-Designer**: Erstellen und Testen von Nachrichtenvorlagen für die Kommunikation mit Ihren Kunden über unterschiedliche Kanäle.
- **Fragebogen-Designer**: Erstellen und Testen von Fragebogen, um Feedback von Ihren Kunden einzuholen.
- **Bericht-Designer**: Erstellen und Testen von Berichten, um bequem auf Daten in Ihrem System zuzugreifen.

Kapitel

3

Visual Dialogue GUI

In diesem Abschnitt:

- Das Hauptanwendungsfenster 14
- Menübänder 14
- Ordner 18
- Browser 18
- Visual Dialogue-Optionen 20
- Das Fenster Überwachung der Hintergrundaufgaben . .23
- Abhängigkeiten durchsuchen 24

Das Hauptanwendungsfenster

Nach dem Starten von Visual Dialogue wird zunächst die Startseite im Hauptanwendungsfenster angezeigt. Dies ist nur eines von vielen Fenstern, in denen Sie arbeiten werden. Einige Elemente finden Sie jedoch in allen Fenstern wieder.

Element	Beschreibung
Registerkarten des Menübands	Enthält die meisten Befehle von Visual Dialogue. Außerdem können Sie über die Kontextmenüs (Klick mit der rechten Maustaste) auf Funktionen zugreifen, die direkt spezifischen Elementen zugeordnet sind.
Symbolleiste für Schnellzugriff	Enthält Schaltflächen für die Durchführung häufiger Funktionen, ohne sie in den Menüs auswählen zu müssen.
Explorer-Leiste	Damit können Sie schnell auf verschiedene Teile von Visual Dialogue zugreifen. Der Zugriff ist auch über die **Registerkarte „Start“** möglich.
Arbeitsbereich	In diesem Bereich arbeiten Sie mit den verschiedenen Komponenten des Systems. Auf der Startseite sind Referenzen zu all Ihren kürzlich durchgeführten Aufgaben aufgeführt. Zum Öffnen einer Aufgabe klicken Sie auf die Referenz.
Statusleiste	Zeigt Informationen über die Aktivitäten in der Anwendung an.
Überschriftenleiste	Sie gibt an, womit Sie gerade arbeiten.
Registerkartenleiste	Damit können Sie zu anderen geöffneten Fenstern wechseln. Der Zugriff ist auch über die **Registerkarte „Ansicht“** möglich.
Toolbox	Die Toolbox enthält verschiedene nützliche Tools für Ihre Arbeit. Ihr Inhalt ändert sich je nachdem, mit welchen Elementen Sie gerade arbeiten.

Menübänder

Registerkarten des Menübands

In Visual Dialogue gibt es fünf standardmäßige Menüband-Registerkarten: die Registerkarte **Datei**, die Registerkarte **Start**, die Registerkarte **Erstellen**, die Registerkarte **Ansicht** und die Registerkarte **Web**.

Zusätzlich zu diesen Registerkarten werden an verschiedenen Stellen der Anwendung aufgabenspezifische Registerkarten angezeigt.

Die Registerkarte Datei

Auf der Registerkarte **Datei** können Sie auf folgende Befehle zugreifen:

Registerkartenoption	Beschreibung
Speichern	Speichert das Element, das Sie gerade bearbeiten.
Speichern unter...	Speichert eine Kopie des Elements, das Sie gerade bearbeiten.
Alle speichern	Speichert alle Elemente mit noch nicht gespeicherten Änderungen.
Schließen	Schließt das Element, das Sie gerade bearbeiten.
Aktuell	Damit öffnen Sie Elemente, die Sie kürzlich bearbeitet haben.
Drucken	Druckt das Element, das Sie gerade bearbeiten.
Druckereinrichtung...	Damit können Sie einen Drucker konfigurieren.
Hilfe	Zeigt die Hilfedatei, die Referenzhilfe sowie die Versions- und Lizenzinformationen an.
Neue Anmeldung...	Stellt die Verbindung zum Anwendungsserver wieder her. Dies ist dann erforderlich, wenn die Zeit für die Verbindung überschritten wurde.
Optionen...	Damit zeigen Sie die verschiedenen **Optionen** in Visual Dialogue an und können diese ändern.
Beenden	Schließt alle Fenster und beendet die Anwendung.

Wenn Sie darüberhinaus mit Objekten wie Dialogen, Auswahlen oder Fragebögen arbeiten, ist die Option *Info* mit den folgenden Unteroptionen verfügbar:

Registerkartenoption	Beschreibung
Eigenschaften	Zeigt die Eigenschaften des ausgewählten Elements an.
Abhängigkeiten	Zeigt das Browserfenster **Abhängigkeiten** für das ausgewählte Element an.
Sicherheit	Zeigt das Fenster mit den Sicherheitseinstellungen für das ausgewählte Element an.

Die Registerkarte Start

Auf der Registerkarte **Start** können Sie auf folgende Befehle zugreifen:

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktive Elemente	Zeigt eine Liste aller geöffneten Elemente an.
Durchsuchen	Öffnet das **Explorer**-Fenster oder das **Browser**-Fenster einer Hauptkomponente.
Ausschneiden	Aktuelle Auswahl entfernen und in die Zwischenablage verschieben

Registerkartenoption	Beschreibung
Kopieren	Aktuelle Auswahl in die Zwischenablage kopieren.
Einfügen	Inhalt aus der Zwischenablage in das aktive Fenster einfügen.
Löschen	Aktuelle Auswahl löschen.
Suchen	Nach Text suchen.
Ersetzen	Text suchen und ersetzen.
Alles auswählen	Alles aus dem aktiven Fenster auswählen.
Umbenennen	Damit können Sie das ausgewählte Element umbenennen.
Berichte	Über das Menü **Berichte** können Sie integrierte Berichte von mehreren Stellen in Visual Dialogue ausführen. **Berichte** ist nur verfügbar, wenn die integrierte Berichtserstellung aktiviert ist. Dies wird in den **Visual Dialogue**-Optionen konfiguriert. Die angezeigten Menüoptionen hängen davon ab, welche integrierten Berichte in einem Modul bzw. an einem Speicherort in Visual Dialogue verfügbar sind. Weitere Details finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** und **Standardberichte**.

Wenn Sie darüberhinaus mit einem **Browser** einer Hauptkomponente arbeiten, werden die folgenden Befehle auf der Registerkarte angezeigt:

Registerkartenoption	Beschreibung
Öffnen	Öffnet das ausgewählte Element.
Eigenschaften	Zeigt die Eigenschaften des ausgewählten Elements an.
Sicherheit	Zeigt das Fenster mit den Sicherheitseinstellungen für das ausgewählte Element an.
Abhängigkeiten	Zeigt das Browserfenster **Abhängigkeiten** für das ausgewählte Element an.
Export	Startet den Visual Dialogue-Exportassistenten, mit dem Sie die in Visual Dialogue entworfenen Objekte (Dialoge, Auswahlen usw.) in Dateien exportieren oder eine Liste des Inhalts des aktuellen **Browsers** in eine Datei exportieren können.
Importieren	Startet den Visual Dialogue-Importassistenten, mit dem Sie Visual Dialogue-Objekte aus Dateien importieren können.
Suchen	Blendet ein Fenster ein oder aus, in dem Sie Elemente im Browser suchen können.
Vorschau	Blendet eine Vorschau des ausgewählten Elements im unteren Bereich des Browsers ein oder aus.

Wenn Sie darüberhinaus mit dem **Explorer** arbeiten, werden die folgenden Befehle auf der Registerkarte angezeigt:

Registerkartenoption	Beschreibung
Neuer Ordner	Erstellt einen neuen **Ordner**.
Aufwärts	Navigiert in der Ordnerstruktur eine Ebene nach oben.
Zurück	Navigiert in der Ordnerstruktur zurück.
Vorwärts	Navigiert in der Ordnerstruktur vorwärts.

Die Registerkarte Erstellen

Erstellen Sie neue **Dialoge** oder **Dialogvorlagen**, **Auswahlen**, **Nachrichten-** oder **Mastervorlagen**, **Fragebögen**, **Berichtsvorlagen**, **Broadcasts**, **Fragebogenstile**, **veröffentlichte Dateien** und **Inhaltsobjekte**.

Die Registerkarte Ansicht

Auf der Registerkarte **Ansicht** können Sie auf folgende Befehle zugreifen:

Registerkartenoption	Beschreibung
Spalten auswählen	Hier wählen Sie die **Spalten** aus, die in den **Browsern** angezeigt werden sollen.
Aktualisieren	Die im Fenster angezeigten Daten werden mit den neuesten Daten vom Server aktualisiert.
Explorer-Leiste	Zeigt die **Explorer-Leiste** an oder blendet sie aus.
Toolbox	Zeigt die **Toolbox** an oder blendet sie aus.
Überschriftenleiste	Zeigt die **Überschriftenleiste** an oder blendet sie aus.
Registerkartenleiste	Zeigt die **Registerkartenleiste** an oder blendet sie aus.
Statusleiste	Zeigt die **Statusleiste** an oder blendet sie aus.
Vorheriges Fenster	Setzt den Fokus auf das vorherige Fenster in der Liste der geöffneten Fenster.
Nächstes Fenster	Setzt den Fokus auf das nächste Fenster in der Liste der geöffneten Fenster.
Vorherige Unteransicht	Wechselt zur vorherigen Unteransicht (Registerkarte) im aktiven Fenster.
Nächste Unteransicht	Wechselt zur nächsten Unteransicht (Registerkarte) im aktiven Fenster.

Registerkartenoption	Beschreibung
Sprache wechseln	Wählen Sie eine andere Sprache für die Benutzeroberfläche. Die Anwendung muss neu gestartet werden, damit diese Änderung wirksam wird.

Die Registerkarte Web

Über die Registerkarte **Web** können Sie die Webanwendungen Customer View, Telemarketing, Report Portal und Nachrichten-Designer öffnen. Bei jeder Anwendung werden Sie automatisch als der Benutzer eingeloggt, mit dem Sie sich bei Visual Dialogue einloggen.

Ordner

Informationen zu Ordnern in Visual Dialogue

Die Ordnerstruktur von Visual Dialogue funktioniert ganz ähnlich wie unter Windows. Alle Visual Dialogue-Objekte können in Ordnern enthalten sein und die Ordner können Unterordner aufweisen.

Sie können die Ordner nach eigenem Belieben zur Strukturierung der Arbeit nutzen. Beispielsweise können Sie einen Ordner für jeden Systembenutzer oder für jeden Dialog anlegen und darin den Dialog und alle verwendeten Objekte, möglicherweise in Unterordnern speichern. Selbstverständlich lassen diese beiden Methoden sich kombinieren.

Der Explorer

Der Explorer zeigt die hierarchische Struktur von Objekten und Ordnern im System an.

Im Explorer können Sie Ihre Ordner und Objekte organisieren, indem Sie diese in die Strukturansicht ziehen oder durch Ausschneiden und Einfügen. Außerdem können Sie Objekte erstellen oder löschen, vorhandene Objekte bearbeiten, Eigenschaften anzeigen und weitere objektbezogene Aktionen durchführen.

Browser

Die Browser der Hauptkomponenten

In allen Hauptkomponenten wird als erstes Fenster ein Browserfenster in Tabellenform angezeigt. Ein Element im Browser können Sie mit einem Doppelklick öffnen. Sie können die Elemente sortieren, indem Sie in eine Spaltenüberschrift klicken.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein Element klicken, wird ein Kontextmenü geöffnet. Darin können Sie auf die folgenden Befehle zugreifen:

Menüoption	Beschreibung
Neu...	Erstellt ein neues Element.
Öffnen	Öffnet das ausgewählte Element.
Löschen	Löscht das ausgewählte Element.
Eigenschaften	Zeigt die Eigenschaften des ausgewählten Elements an.
Sicherheit...	Zeigt das Fenster mit den Sicherheitseinstellungen für das ausgewählte Element an (gilt nicht für alle Elementtypen).
Abhängigkeiten durchsuchen...	Öffnet das Browserfenster mit den Abhängigkeiten des ausgewählten Elements (gilt nicht für alle Elementtypen).
Berichte	Zeigt die verfügbaren **integrierten Berichte** für das ausgewählte Element an.
Exportieren...	Startet den **Visual Dialogue-Exportassistenten**, mit dem Sie die in Visual Dialogue entworfenen Objekte (Dialoge, Auswahlen usw.) in Dateien exportieren können.
Importieren...	Startet den **Visual Dialogue-Importassistenten**, mit dem Sie Visual Dialogue-Objekte aus Dateien importieren können.
Spalten auswählen...	Öffnen Sie das **FensteSpalten auswählen**, um die Spalten auszuwählen, die Sie zusammen mit ihrer Reihenfolge anzeigen möchten.

Das Fenster Spalten auswählen

Im Fenster **Spalten auswählen** können Sie auswählen, welche Spalten angezeigt und in welcher Reihenfolge sie angeordnet werden sollen.

Ausgewählte Spalten anzeigen

Alle Spalten anzeigen

Ausgewählte Spalten ausblenden

Alle Spalten ausblenden

Ausgewählte Spalten in der Anzeige nach oben verschieben

Ausgewählte Spalten in der Anzeige nach unten verschieben

Visual Dialogue-Optionen

Über die Registerkarte **Datei** können Sie das Fenster **Optionen** öffnen. Hier können Sie mithilfe verschiedener Optionen das Erscheinungsbild und die Verhaltensweise von Visual Dialogue ändern.

Registerkarte Allgemein

Option	Beschreibung
Aktuelle Arbeiten anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die aktuellen Elemente auf der Registerkarte **Datei** beim Öffnen der Anwendung als Startseite angezeigt.
Explorer anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Explorer als erste Seite nach dem Starten der Anwendung angezeigt.
Instanz und Server im Anwendungstitel anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Instanz und der Servername, auf dem Sie angemeldet sind, im Titel des Visual Dialogue-Hauptfensters angezeigt.
Symbole in Registerkartenleiste anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird links neben der Beschriftung der Registerkarten in der **Registerkartenleiste** ein kleines Symbol angezeigt, das den Inhalt darstellt.
Symbole in Registerkartenleiste anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird links neben der Beschriftung der Registerkarten in der **Registerkartenleiste** ein kleines Symbol angezeigt, das den Inhalt darstellt.
Ausnahmen in Datei protokollieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden alle Ausnahmen (Fehler) in der Anwendung in einer Datei protokolliert.
In Ordner protokollieren	Wenn die Ausnahmeprotokollierung eingeschaltet ist, können Sie in diesem Feld den Ordner angeben, in dem die Protokolldateien gespeichert werden.

Registerkarte Allgemeine Dialogoptionen

Option	Beschreibung
Schnelldesignmodus	Mit dieser Option aktivieren Sie den Schnelldesignmodus. In diesem Modus können Sie Dialoggruppen und Operationen entwerfen, ohne die Eigenschaftenfenster anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um das Canvas-Raster beim Entwerfen von Dialogen anzuzeigen.
Am Raster ausrichten	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Gruppen beim Entwerfen von Dialogen am Canvas-Raster ausgerichtet.

Option	Beschreibung
Horizontale Größe / Vertikale Größe	Mit diesen Einstellungen werden die horizontale und vertikale Größe des Canvas-Rasters für den Entwurf angegeben.
Fenster mit Ausführungsfortschritt automatisch anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn beim Ausführen einer Dialogoperation das **Fortschrittsfenster** automatisch angezeigt werden soll.
Dialog vor dem Ausführen automatisch speichern	Aktivieren Sie diese Option, um einen Dialog vor dem Ausführen einer Operation automatisch zu speichern.
Dialogübersichtsanzeige aktivieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die **Übersichtsseite** als Teil von **Dialog-Designer angezeigt**.
Komponenten-IDs anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die internen IDs von Gruppen und Operationen im **Dialog-Designer** angezeigt.
Kommentare anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im **Dialog-Designer Kommentare** angezeigt.
Ausführungsoptionen als Symbole anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im **Dialog-Designer** ausführende Symbole angezeigt. Diese Symbole stellen die **Ausführungsoptionen** dar, die Sie für Ihre Operationen festgelegt haben.

Registerkarte Dialogfarben und -design

Option	Beschreibung
Design	Damit legen Sie in der **Designansicht** die Hintergrundfarbe des Dialogarbeitsbereichs fest.
Ausführen	Damit legen Sie in der **Ausführungsansicht** die Hintergrundfarbe des Dialogarbeitsbereichs fest.
Aktiv	Damit legen Sie die Farbe einer aktiven Dialogoperation fest.
Inaktiv	Damit legen Sie die Farbe einer inaktiven Dialogoperation fest.
Ausgewählt	Damit legen Sie die Farbe einer ausgewählten Dialogoperation fest.
Standarddesign	Damit legen Sie das Standarddesign beim Erstellen neuer Dialoge fest.

Registerkarte Nachrichten-Designer

Option	Beschreibung
In Designansicht öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Nachrichtenvorlagen in der Designansicht geöffnet.
In Quellansicht öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Nachrichtenvorlagen in der Quellansicht geöffnet.

Option	Beschreibung
Im integrierten Designer öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Nachrichten-Designer-Vorlagen in Visual Dialogue geöffnet.
Zur Auswahl der veröffentlichten Dateien Dialog im alten Stil verwenden	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Browser für interne veröffentlichte Dateien von Visual Dialogue für die Auswahl veröffentlichter Dateien verwendet und nicht der Browser für veröffentlichte Dateien vom Nachrichten-Designer. Der interne Browser von Visual Dialogue unterstützt Ordner.
Designer in Webbrowser starten	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Nachrichten-Designer-Vorlagen in einem Webbrowser geöffnet.

Registerkarte Auswahldesigner

Option	Beschreibung
Neue Kriterien automatisch beschreiben, wo angebracht	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird für **neue Kriterien** im **Auswahldesigner** automatisch eine Beschreibung angezeigt, sofern eine passende Beschreibung abgeleitet werden kann.

Registerkarte Aufgabenorganisator

Option	Beschreibung
Zur Bestätigung auffordern	Mit dieser Option aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Bestätigungsdialogfeld für die verschiedenen Operationen im **Aufgabenorganisator**.

Registerkarte Integrierte Berichtserstellung

Option	Beschreibung
Integrierte Berichtserstellung aktivieren	Aktiviert Berichte, die für die integrierte Berichtserstellung konfiguriert wurden.
Report Portal starten	Wählen Sie diese Option, um integrierte Berichte im Report Portal auszuführen.
Berichte in Visual Dialogue öffnen	Wählen Sie diese Option, um integrierte Berichte in Visual Dialogue auszuführen.
In neuem Fenster öffnen	Wählen Sie diese Option, um integrierte Berichte in Visual Dialogue in einem neuen Fenster zu öffnen.
Format der Berichtsansicht	Das Ausgabeformat bei der Ausführung der Berichte. Eine detaillierte Liste mit den verfügbaren Formaten finden Sie unter **Berichtsformate** auf Seite 265.

Registerkarte Inhaltsobjekt-Designer

Option	Beschreibung
In Designansicht öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden HTML-Inhaltselemente in der Designansicht geöffnet.
In Quellansicht öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden HTML-Inhaltselemente in der Quellansicht geöffnet.

Registerkarte Web

Option	Beschreibung
Immer in Internet Explorer öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, verwenden Web Applications, die in Visual Dialogue geöffnet werden, immer den Internet Explorer.
Bei Bedarf in Internet Explorer öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, verwenden Web Applications, die in Visual Dialogue geöffnet werden, den Internet Explorer, wenn sie nur diesen unterstützen (z. B. Customer View, Report Portal und Telemarketing). Andere Web Applications werden im Standard-Webbrowser des Systems geöffnet.
Immer im Standard-Webbrowser öffnen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, verwenden Web Applications, die in Visual Dialogue geöffnet werden, immer den Standard-Webbrowser des Systems.

Registerkarte Hintergrundaufgaben

Option	Beschreibung
Fenster mit Ausführungsfortschritt automatisch anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird das Fenster mit dem Ausführungsfortschritt von Hintergrundaufgaben immer angezeigt, sobald eine Hintergrundaufgabe ausgelöst wird. Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wird der Fortschritt von Hintergrundaufgaben nur in der Statusleiste angezeigt.

Das Fenster Überwachung der Hintergrundaufgaben

Hintergrundaufgaben

Hintergrundaufgaben sind in der Regel zeitaufwändige Aufgaben, die “im Hintergrund” ausgeführt werden. Auf diese Weise können Sie in der Zwischenzeit andere Aufgaben in Visual Dialogue erledigen.

Das Fenster Überwachung der Hintergrundaufgaben

Im Fenster **Überwachung der Hintergrundaufgaben** können Sie die im Hintergrund ausgeführten Aufgaben überwachen und bei Bedarf abbrechen. Normalerweise werden die Aufgaben **Dialog leeren**, **Dialog löschen** und **Nachrichtenpaket(e) löschen** im Hintergrund ausgeführt.

Hinweis: Wird eine Hintergrundaufgabe erstmals ausgelöst, so wird ein entsprechendes Fenster zu dieser Aufgabe geöffnet:

Sie können Visual Dialogue so konfigurieren, dass die Hintergrundaufgaben zwar ausgeführt, aber dieses Fenster nicht angezeigt wird. Siehe **Visual Dialogue-Optionen** auf Seite 20. Alternativ können Sie das Kontrollkästchen **Fenster automatisch anzeigen** deaktivieren. Ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, kann die Ausführung der Hintergrundaufgabe nur über die Statusleiste überwacht werden. Klicken Sie auf die Statusleiste, um das Fenster **Überwachung der Hintergrundaufgaben** zu öffnen.

Abhängigkeiten durchsuchen

In den Fenstern zum Durchsuchen von Abhängigkeiten können Abhängigkeiten von **Dialogen** und **Nachrichtenvorlagen**, **Fragebogen**, **Auswahlmöglichkeiten** und andere Dialoge durchsucht werden.

Der obere Teil des Fensters Dialogabhängigkeiten zeigt Operationen in anderen Dialogen, die den Dialog verwenden. Im unteren Teil wird gezeigt, welche Elemente von den Operationen im Dialog verwendet werden. Wenn das Fenster für andere Komponententypen geöffnet wird, wird nur der obere Teil angezeigt.

Sie können die Schaltfläche Bearbeiten (Stift) auf der rechten Seite anklicken, um das Fenster zu schließen und das gewählte Element zu öffnen.

Kapitel

4

Dialoge

In diesem Abschnitt:

- Was ist ein Dialog? 26
- Einen neuen Dialog erstellen 27
- Dialog-Designer 27
- Dialoge durchsuchen 71
- Sicherheit des Dialogs 72
- Dialogvorlagen 73

Was ist ein Dialog?

Im 1:1 Marketing wollen wir jedem Kunden das Gefühl zu vermitteln, direkt 1:1 mit unserer Organisation zu kommunizieren, auch wenn es um Zehn- oder Hunderttausende Kunden geht. Wir wollen von jeder Kommunikation mit dem Kunden lernen: die Kommunikation des Kunden mit uns soll unsere weitere Kommunikation mit dem Kunden beeinflussen können.

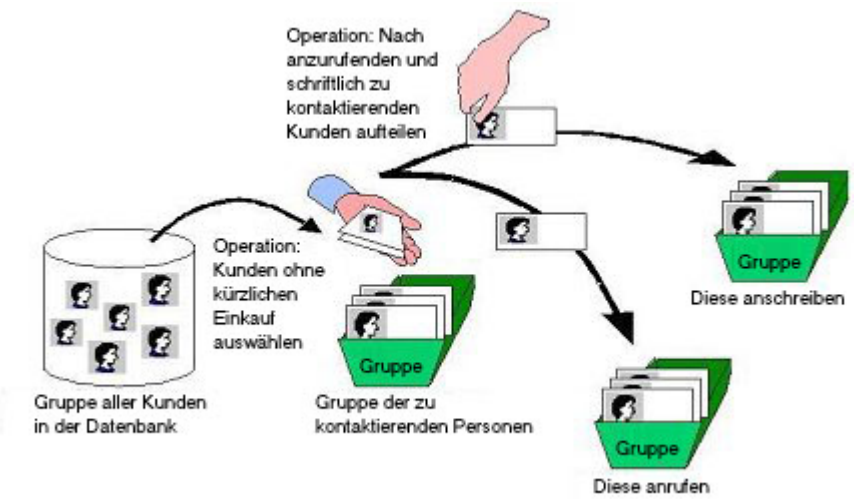
Das ist möglich, wenn wir die Kommunikation in einem **Dialog** strukturieren: Einem Tool, mit dem wir die Marktkommunikation mit sehr vielen Kunden 1:1 planen, ausführen und nachvollziehen können.

Vergleich mit dem Verschieben von Visitenkarten von einem Dateikasten in einen anderen

Am besten versteht man, was ein Dialog ist, wenn man den Vergleich zu dem manuellen Verfahren, die Visitenkarten von Kunden in verschiedenen Dateikästen abzulegen zieht, je nach dem, was man mit dem einzelnen Kunden zu tun gedenkt.

- Zunächst könnten Sie die Visitenkarten aller Kunden sammeln, die mindestens ein Jahr lang nichts mehr von Ihnen gekauft haben und sie in einem Kasten “Zu kontaktierende Gruppe” ablegen.
- Sie könnten einige Visitenkarten in einen Kasten mit Aufschrift “Diese anrufen” und einige Visitenkarten in einen Kasten mit Aufschrift “Diesen schreiben” ablegen.
- Nachdem Sie die Einzelnen angerufen haben, könnten Sie die Visitenkarten in anderen Kästen ablegen: “Neuen Auftrag erteilt”, “Kann interessiert sein, später nachfassen” oder “Kunden verloren, Plan zur Rückeroberung entwerfen”.

Nachstehend ist ersichtlich, wie der Kommunikationsprozess mit der Karteikasten-Methode aussehen würde. In Visual Dialogue werden Kommunikationsprozesse in einer grafischen Umgebung anhand von Elementen angelegt, die die verschiedenen Prozessstadien veranschaulichen.



Einen neuen Dialog erstellen

Um einen neuen Dialog zu erstellen, wählen Sie auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Dialog**. Das Fenster **Assistent für neuen Dialog** wird angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Informationen ein.

Option	Beschreibung
Dialogname	Geben Sie einen Namen für den neuen Dialog ein.
Kundendomäne	Wählen Sie die Kundendomäne, aus der die Teilnehmer für diesen Dialog abgerufen werden sollen.
Status	Der Status des Dialogs. Dieses Feld dient lediglich zur Information und hat keinen Einfluss auf die Verwendungsmöglichkeit oder Funktionsweise des Dialogs.

Wenn Sie alle Informationen eingegeben haben, klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Option	Beschreibung
Mehrfache Kundennennungen zulassen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn derselbe Kunde mehrmals als Teilnehmer des Dialogs aufgeführt werden soll. Voraussetzung dafür ist, dass für den Kunden jeweils unterschiedliche Inhaltsinformationen vorliegen. Wenn das Kontrollkästchen nicht markiert ist, kann der gleiche Kunde nur an einer Stelle zur Zeit im Dialog vorkommen.
Teilnehmerprotokollierung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn beim Ausführen des Dialogs zusätzliche Protokolle erstellt werden sollen. So erhalten Sie zwar eine bessere Grundlage für Statistiken und Analysen, doch wird die Ausführung dadurch u. U. merklich langsamer. Wählt man **Protokollierung bei jeder Operation entscheiden**, kann die Protokollierung bei jeder Operation ein- oder ausgeschaltet werden. Wählt man **Immer Teilnehmerprotokoll generieren**, werden immer zusätzliche Protokolle erstellt.

Wenn Sie alle Informationen eingegeben haben, klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den neuen Dialog zu erstellen und im **Dialog-Designer** damit zu arbeiten.

Dialog-Designer

Informationen zum Dialog-Designer

Mit dem Dialog-Designer können Sie Dialoge erstellen und ausführen. Dafür stehen drei Modi zur Verfügung: die **Übersichtseite**, **Designansicht** und **Ausführungsansicht**.

Die Übersichtseite

Diese Ansicht enthält Schlüsselinformationen zum Dialog, z. B. die Haupteigenschaften und eine Ausführungszusammenfassung. Auf dieser Seite können Sie auch die **Dialogeigenschaften** durch Klicken auf **Bearbeiten...** bearbeiten. Den Ordner mit den Dialogen öffnen Sie mit einem Klick auf **Ordner öffnen**. Sie können diese Ansicht unter **Optionen** ein- oder ausblenden.

Designansicht

In der Designansicht entwerfen Sie Ihre Dialoge. Hier können Sie mithilfe der Toolbox Gruppen und Vorgänge hinzufügen und diese anschließend bearbeiten und/oder löschen, um den Dialog zu verfeinern.

Ausführungsansicht

In der Ausführungsansicht können Sie die einzelnen Dialogschritte manuell durchführen. Darüber hinaus können Sie den Dialog auf andere Weise bearbeiten, z. B. indem Sie Mitglieder einer Gruppe in eine andere verschieben bzw. einzelne oder alle Mitglieder einer Gruppe deaktivieren. Ebenso können Sie hier die Dialogteilnehmer und verschiedene Historienprotokolle anzeigen.

Designansicht

Informationen zur Designansicht

In der Designansicht wird der Dialog gestaltet und angepasst. Mithilfe der **Toolbox** auf der rechten Seite können**Gruppen** Rückgängig**operationen** hinzugefügt werden. Durch das Anklicken von **Gruppen** und **Operationen** und die Auswahl **Bearbeiten** oder durch Doppelklicken auf diese Funktionen können diese bearbeitet werden.

Wenn Sie das Aussehen des Dialogs ändern wollen, können Sie die verschiedenen Elemente verschieben oder die Farbe der Gruppen ändern.

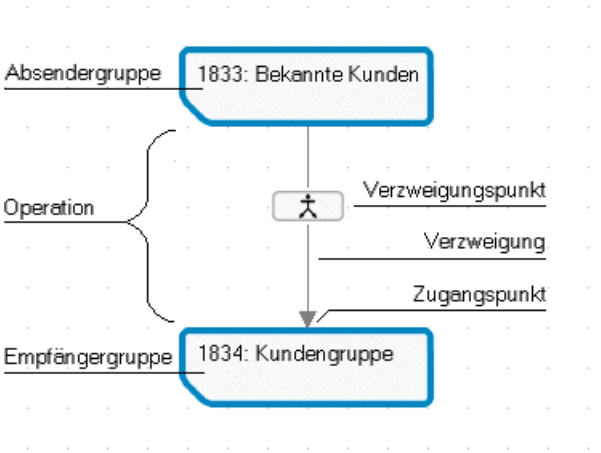
Außerdem kann die Startgruppe der Operation oder die Endgruppe der Verzweigungen durch Anklicken und Ziehen in andere Gruppen geändert werden, um den Ablauf des Dialogs zu ändern.

Schnelldesignmodus

Verwenden Sie den Schnelldesignmodus, um Gruppen und Operationen problemlos in einem Dialog zu platzieren. Verwenden Sie diese Funktion zu Beginn für den Entwurf eines Dialogs oder für die spätere Feinabstimmung.

Dialogelemente

Nachstehend werden die in einem Dialog auftretenden Elemente optisch beispielhaft dargestellt: Gruppen, Operationen, Verzweigungen, Verzweigungspunkte und Eingabepunkte. Die Operation in diesem Beispiel berücksichtigt nur die Verzweigung.



Gruppen

Gruppen hinzufügen

1. In der **Dialog Toolbox** die hinzuzufügende Gruppe anklicken.
2. Den Mauszeiger, dem jetzt ein kleines Gruppensymbol angefügt sein sollte, im Arbeitsbereich dort positionieren, wo die Gruppe platziert werden soll und einmal klicken. Wenn der Schnelldesignmodus ausgeschaltet ist, wird das **Fenster Gruppeneigenschaften** geöffnet. Wenn der Schnelldesignmodus eingeschaltet ist, mit der rechten Maustaste die Gruppe anklicken und **Bearbeiten** wählen.
3. Wenn alle Informationen in das **Fenster Gruppeneigenschaften** eingegeben wurden, auf **OK** klicken.

Eine Gruppe bearbeiten

Doppelklicken Sie auf die zu ändernde Gruppe, wählen Sie **Gewähltes Element bearbeiten** auf der Registerkarte **Design**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Gruppe und wählen Sie **Gruppe bearbeiten**. Das Fenster **Gruppeneigenschaften** wird geöffnet.

Option	Beschreibung
Gruppentyp:	Im Feld **Typ** wird der **Gruppentyp** der Gruppe angezeigt. Der Gruppentyp ist unveränderbar.
Teilnehmer	Zeigt die Anzahl Teilnehmer der Gruppe an.
Gruppenname	Der Gruppe einen beschreibenden Namen geben. Der hier eingegebene Name erscheint auch im Gruppenrechteck in Visual Dialogue und sollte recht kurz ausfallen.
Gruppen-ID	Die unverwechselbare Gruppen-ID, die die Gruppe in der Datenbank identifiziert.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Gruppe ein, anhand der Sie oder andere Dialogbenutzer später nachvollziehen können, wie der Dialog abläuft.
Einfügen von Teilnehmern zulassen	Manuelles Einfügen von Teilnehmern zulassen markieren, wenn Sie aus Customer View Teilnehmer in die Gruppe einfügen wollen.

Option	Beschreibung
Für Berichterstattung verwenden	**Für Berichterstattung verwenden** markieren, wenn die Gruppe in der Zusammenfassung auf der **Übersichtsseite** angezeigt werden soll. Diese Eigenschaft kann auch in gewissen **Standardberichten** verwendet werden, um zu entscheiden, ob die Gruppe im Bericht angezeigt wird oder nicht.

Gruppentypen:

Gruppentypen sind Container, die Kunden enthalten, mit denen Sie etwas tun wollen. Diese werden in Visual Dialogue als große Rechtecke angezeigt.

Es gibt vier verschiedene Gruppentypen:

Gruppieren	Beschreibung
Alle bekannten Kunden 	Die Gruppe Alle bekannten Kunden enthält alle Kunden in der Kundendomäne, mit denen Sie arbeiten. Die Kunden werden nur durch ID-Nummern identifiziert und können daher nur einmal in der Gruppe erscheinen. In anderen Worten kann die Gruppe Alle bekannten Kunden als die “Quellen”gruppe der Teilnehmer im Dialog betrachtet werden. Normalerweise wird die Gruppe Alle bekannten Kunden in einem Dialog als Startgruppe verwendet. Sie kann jedoch auch zur Aufnahme neuer Teilnehmer in einen Dialog verwendet werden, beispielsweise zusammen mit einer **Operation Aus Datei importieren**.
Bekannte Kunden 	Die Gruppe Bekannte Kunden enthält eine Kundenauswahl. Diese Kunden werden anhand einer Kombination aus ID und Kontext identifiziert. Daher kann die gleiche Kunden-ID mehrfach in der Gruppe oder dem Dialog erscheinen. Derzeit kann die Gruppe Bekannte Kunden als Von Gruppe oder In Gruppe für fast alle Operationstypen in einem Dialog verwendet werden.
Marktsegment 	Die Gruppe Marktsegment enthält eine Beschreibung angenommener Mitglieder des Segments. Es handelt sich dabei um eine unbekannte Anzahl nicht identifizierter Kunden, die möglicherweise einige oder alle Kunden in der Kundendatenbank einschließen. Durch die Einrichtung von Gruppen mit diesem Gruppentyp (und den dazugehörigen Operationen) können Benutzer Dialoge definieren, die auf potenzielle Kunden zugeschnitten sind und Kunden und Kosten genauso wie in anderen Dialogen erfassen.
Kontrollgruppe 	Die Kontrollgruppe enthält eine Kundenauswahl. Diese Kunden werden anhand einer Kombination aus ID und Kontext identifiziert. Daher kann der gleiche Kunde mehrfach in der Gruppe oder dem Dialog erscheinen. Die Kontrollgruppe ist ein zusätzlicher Gruppentyp, der nur Teilnehmer enthält, die zufällig zu Kontrollzwecken für die Gruppe ausgewählt werden. Die Funktionen zu diesem Gruppentyp sind noch nicht vollständig implementiert worden. Dies ist jedoch für eine künftige Version geplant. Derzeit kann sie zur Auswahl einer Kundengruppe verwendet werden, die in Ihrem Dialog nicht erwünscht ist. Mithilfe

Gruppieren	Beschreibung
	von Data Mining können Sie dann die Ergebnisse der Kunden in der Kontrollgruppe mit denen der Kunden vergleichen, die an dem Dialog teilgenommen haben.

Operationen

Operation hinzufügen

1. In der **Dialog Toolbox** **Zeichenvorgang** anklicken.
2. Den Mauszeiger, an den jetzt ein kleiner Pfeil angefügt sein sollte, im Arbeitsbereich in einen leeren Bereich oder in die Gruppe führen, aus der die Operation starten soll. Klicken und mit gedrückter Maustaste eine Linie in den Bereich oder die Gruppe ziehen, in dem/der die Operation enden soll.

   Hinweis: Wenn Sie eine Operation hinzufügen und keine Empfängergruppe ausgewählt und der Schnelldesignmodus ausgeschaltet ist, wird automatisch das Fenster **Neue Gruppe** geöffnet, um die **neue Gruppe**. zu konfigurieren

3. Wählen Sie den gewünschten **Operationstyp**.
4. Wenn der Schnelldesignmodus ausgeschaltet ist, wird das Fenster **Bearbeiten** geöffnet. Geben Sie die für die ausgewählte Operation geeigneten Informationen ein. Einzelheiten zu den Optionen in diesem Fenster finden Sie im Abschnitt **Operation bearbeiten** auf Seite 31.
5. Klicken Sie nach Eingabe aller erforderlichen Informationen in das Fenster **Bearbeiten** auf **OK**, um die Operation zu speichern.

Operation bearbeiten

Doppelklicken Sie auf die zu ändernde Operation, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Operation, und wählen Sie **Bearbeiten**, oder wählen Sie auf der Registerkarte **Design** die Operation und dann **Gewähltes Element bearbeiten**. Das Fenster **Bearbeiten** wird geöffnet.

Das Fenster **Bearbeiten** kann in vier Bereiche unterteilt werden: **Hauptinformation zur Operation**, Registerkarte **Verzweigungen**, Registerkarte **Ausführungsoptionen** und Registerkarte **Notiz**.

Hauptinformationen zur Operation

Die Hauptinformation zur Operation befindet sich oben im Fenster.

Option	Beschreibung
Operations-ID	Die für die Operation vergebene ID wird im Feld Operations-ID angezeigt. Diese zur Identifizierung der Operation in den Systemtabellen verwendete ID ist unveränderbar.
Von Gruppe	Im Feld Von Gruppe wird der Name der Absendergruppe Ihrer Operation angezeigt.
Operationstyp	Im Feld Typ wird angezeigt, zu welchem **Operationstyp** die Operation gehört.

Option	Beschreibung
Name	Im Feld Name kann der Name der Operation eingegeben oder geändert werden. Der hier eingegebene Name erscheint auch in Visual Dialogue und sollte recht kurz ausfallen.
Start-/Enddatum	Wenn die Zeit, während der die Operation aktiv sein sollte, begrenzt werden soll, kann im Feld Aktiv ab das Datum oder der Tag eingegeben werden, ab dem die Operation aktiv sein soll. Im folgenden Feld “bis” wird der letzte Tag eingegeben, an dem die Operation aktiv sein soll. Daten außerhalb des in den **Dialogeigenschaften** eingestellten Zeitraums für Start/Ende werden nicht berücksichtigt.
Operation aktiv	Die Operation muss aktiviert werden, um ausgeführt werden zu können. Zur Aktivierung der Operation das Kästchen **Aktiv** markieren. Das Kästchen kann deaktiviert werden, um sicherzugehen, dass die Operation erst ausgeführt wird, wenn Sie bereit sind. Wenn die Linie einer Operation in Visual Dialogue rot dargestellt wird, ist die Operation inaktiv.

Verzweigungen

Die Verzweigungs-Info wird in der Registerkarte **Verzweigungen** angezeigt.

Links werden alle Verzweigungen der Operation angezeigt. Die Zahl vor jeder Verzweigung zeigt die Reihenfolge der Ausführung der Verzweigungen an. Über die Pfeile rechts von der Liste kann die Reihenfolge der Ausführung geändert werden.

Option	Beschreibung
Verzweigungs-ID	Die für die Verzweigung vergebene ID wird im Feld Verzweigungs-ID angezeigt. Diese zur Identifizierung der Verzweigung in den Systemtabellen verwendete ID ist unveränderbar.
Verzweigungstyp	Im Feld Typ wird der Verzweigungstyp angezeigt.
In Gruppe	Im Feld In Gruppe wird der Name der Gruppe angezeigt, in die die Verzweigung führt.
Verzweigungsname	Im Feld Name kann der Name der Verzweigung eingegeben oder geändert werden.
Teilnehmerprotokoll generieren	Wenn das Kästchen **Teilnehmerprotokoll generieren** markiert wird, generiert Visual Dialogue bei jeder Ausführung der Operation einen Verlauf für die von der Verzweigung betroffenen Teilnehmer. Wenn Sie die Verlaufsinformationen nicht benötigen, lassen Sie das Feld leer. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn in den **Dialogeigenschaften** **Protokollierung bei jeder Operation entscheiden** gewählt wurde.
Deaktiviert	Wenn die Markierung des Kontrollkästchens **Verzweigung deaktivieren** aufgehoben wird, wird die Verzweigung deaktiviert, bis dieses Fenster wieder aufgerufen und das Kontrollkästchen wieder aktiviert wird. Diese Option ist

Option	Beschreibung
	auch durch rechten Mausklick auf die betroffene Verzweigung in der **Designansicht** verfügbar.
Für Berichterstattung verwenden	**Für Berichterstattung verwenden** markieren, wenn die Verzweigung in der Zusammenfassung auf der **Seite Übersicht** angezeigt werden soll. Diese Eigenschaft kann auch in gewissen **Standardberichten** verwendet werden, um zu entscheiden, ob die Verzweigung im Bericht angezeigt wird oder nicht.
Parameter	Die verfügbaren Parameterfelder hängen von der Art des Operationstyps ab, mit dem Sie arbeiten. Mehr Information über jeden **Operationstyp** finden Sie unter den jeweiligen Parametern.

Ausführungsoptionen

Die Ausführungsoptionen für eine Operation werden in der Registerkarte **Ausführungsoptionen** angezeigt. Wenn Sie einem Dialog eine Operation hinzufügen, müssen Sie entscheiden, wie die Ausführung begonnen werden soll. Standardmäßig ist die Option **Benutzerbefehl** bereits aktiviert.

Option	Beschreibung
Benutzerbefehl	Durch Aktivieren des Kontrollkästchens Benutzerbefehl können Sie die Operation jederzeit in der Ausführungsansicht manuell ausführen.
Wasserfall	Wenn Sie das Kontrollkästchen Wasserfall aktivieren, wird die Operation ausgeführt, sobald die vorherige Operation, durch die Kunden aus der Absendergruppe der Operation zugeordnet werden, abgeschlossen ist. Beispiel: Auf eine Auswählen-Operation folgt eine Teilen-Operation. Wenn Sie die Option Wasserfall auf die Teilen-Operation anwenden, wird diese sofort im Anschluss nach der Auswählen-Operation ausgeführt. Wenn Sie diese Option auf eine Operation anwenden, die in der Von Gruppe für mehrere Operationen beginnt, so wird die Operation für jede einzelne Operation in die Von Gruppe ausgelöst. Soll die Operation nach jeder vorherigen abgeschlossenen Operation ausgeführt werden, markieren Sie das Optionsfeld **Immer ausführen**. Wählen Sie **Nur ausführen, wenn Teilnehmer verschoben wurden**, wenn die Operation erst ausgeführt werden soll, nachdem die Teilnehmer tatsächlich durch die vorherige Operation verschoben wurden.
Geplant	Durch Aktivieren des Kontrollkästchen Geplant können Sie einen Zeitplan für die auszuführende Operation festlegen. Geben Sie im Feld **Nächste Ausführung** das Datum und die Uhrzeit für die nächste Ausführung der Operation ein. Dadurch wird der Startpunkt für den Zeitplan festgelegt. Nach ausgeführter Operation werden Datum und Uhrzeit für die nächste Ausführung hier automatisch aktualisiert.

Option	Beschreibung
	Soll die Operation nur einmal ausgeführt werden, dann wählen Sie die Option **Nur einmal ausführen**. Die Auswahl von **Ausführen alle** wird damit automatisch aufgehoben. Wenn Sie einen Zeitplan für mehrere Ausführungen festlegen möchten, geben Sie im Feld **Ausführen alle** die Anzahl ein, wie oft die Operation ausgeführt werden soll. Wenn Sie z. B. 2 eingeben und unten die Option **Stunden** wählen, wird die Operation alle zwei Stunden ausgeführt. Sie können festlegen, dass die Operation nur für eine vorgegebene maximale Anzahl Teilnehmer ausgeführt wird. In diesem Fall aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Maximale Teilnehmerzahl** und geben im darunter liegenden Feld die maximale Anzahl Teilnehmer an. Dieser Vorgang ist ähnlich wie die manuelle Ausführung der Operation über **Erweiterte Ausführung** im Popupmenü. Beachten Sie, dass die Operation nur dann planmäßig ausgeführt wird, wenn sie aktiv ist und das Datum im Bereich zwischen Start- und Enddatum des Dialogs liegt. Diese Datumsangaben legen Sie im Fenster **Hauptinformation zur Operation** Fenster fest.
Ausgelöstes Ereignis	Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ausgelöstes Ereignis** aktivieren, wird die Ausführung durch die Ereignisse ausgelöst, die Sie unter **Auf die nachfolgend ausgewählten Ereignisse antworten** angeben. Auswählen Sie das Ereignis, das die Operation auslösen soll, und klicken Sie auf **OK** (Die Ereignisse sind in der Dialog-Datenbank enthalten. Wenn Sie außer den hier aufgeführten Ereignissen noch weitere benötigen, wenden Sie sich an den Administrator der Marketing-Datenbank). Soll ein Ereignis nicht berücksichtigt werden, dann entfernen Sie das Häkchen. **Hinweis:** Durch diese Option wird die Operation nur für die entsprechenden Teilnehmer durchgeführt. Wenn die Operation ausgeführt werden soll, sooft das ausgewählte Ereignis eintritt und unabhängig davon, ob der Teilnehmer aus der Absendergruppe ist, wählen Sie das Optionsfeld **Immer ausführen.** Wählen Sie **Nur ausführen, wenn Kunde in Von-Gruppe enthalten ist**, wenn die Operation nur ausgeführt werden soll, sofern der im Ereignis angegebene Teilnehmer oder Kunde aus der Absendergruppe der Operation stammt.

Anmerkungen

in der Registerkarte **Anmerkungen** können Sie jeglichen gewünschten Text zu einer Operation hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise wissen, dass einige Ihrer Betreiber Ihren Dialog bearbeiten werden, können Sie Ihren Betreibern im Reiter**Anmerkungen** Anweisungen über die Operation geben. Ohne die Funktionsfähigkeit der Operation zu beeinträchtigen, kann die hinzugefügte Information jederzeit bearbeitet werden.

Operationstypen

Übersicht über Operationstypen

Je nach dem, worauf der Marketing Datenbankadministrator Ihnen in der Dialog Datenbank den Zugriff ermöglicht, haben Sie die Auswahl zwischen verschiedenen Operationen. Diese Operationstypen sind Bestandteil der Standard Systeminstallation:

Operation	Beschreibung
	Wenn Sie eine E-Mail an Kontakte in einem Dialogfeld senden, verwenden Sie die Operation **Unzustellbare E-Mail überprüfen**, um die Teilnehmer mit korrekten E-Mail-Adressen und solche, deren E-Mails vom E-Mail-Server als unzustellbar zurückgesandt werden, zu markieren.
	In der Operation **Auf Duplikate prüfen** werden alle Kunden aus der Gruppe markiert, die möglicherweise doppelt in der Datenbank enthalten sind. Weitere Informationen über die Überprüfung von Duplikaten entnehmen Sie bitte der **Technischen Dokumentation** .
	Mit der Operation **In anderen Dialog kopieren** können Teilnehmer aus einem Dialog (Quelle) in einen anderen (Ziel) kopiert werden.
	Mit der Operation **Kunde erstellen** wird ein neuer Kunde in Ihrer Datenbank angelegt. Diese Operation muss an die Daten, die über den neuen Kunden zur Verfügung stehen und an die Struktur Ihrer Kundendatenbank angepasst werden. Daher wird eine neue Operation dieser Art als **Skriptoperation** mit Beispielskript angelegt.
	Die Operation **Brief verfassen** verwendet eine **Nachrichtenvorlage** und Informationen aus der Kundendatenbank, erstellt in Microsoft Word einen persönlich zugeschnittenen Brief an jeden Kunden der Absendergruppe und verschiebt den Kunden dann in die Empfängergruppe.
	Mit der Operation **Aufgabe erstellen** wird für alle Teilnehmer eine Aufgabe erstellt. Sie können ein Nachverfolgungsdatum festlegen und die Aufgabe einer besonderen Arbeitsgruppe zuweisen.
	Mit der **benutzerdefinierten Operation** kann eine **Skriptoperation**erstellt werden, die nur das Gerüst der Implementierung einer Operation ohne jede Logik beinhaltet. Diese kann die Grundlage Ihrer benutzerdefinierten Operation darstellen.
	In der Operation **Entscheidungsoptimierung** werden Kunden aus einer Absendergruppe des **Gruppentyps Bekannte Kunden** genommen, mit einer Entscheidungsoptimierungs-Regel bewertet und in Abhängigkeit des Ergebnisses in unterschiedliche Empfängergruppen verschoben.

Operation	Beschreibung
Teilen	In der Operation **Teilen** werden Kunden aus der Absendergruppe des **Gruppentyps Bekannte Kunden** genommen, mit verschiedenen, nach Priorität geordneten Auswahlkriterien verglichen und in verschiedene Empfängergruppen verschoben. Daher werden die Empfängergruppen“ähnlichere” Kunden enthalten als die Absendergruppe.
Facebook	Die Operation **Facebook** verwendet eine Facebook-**Nachrichtenvorlage** und Informationen der Kundendatenbank, erstellt und versendet einen personalisierte Facebook-Nachricht und verschiebt den Kunden anschließend in die Empfängergruppe. Wenn Sie die Verzweigung zur Operation hinzufügen, geben Sie die Facebook-Vorlage der Operation an.
Aus Datei importieren	Mit **Aus Datei importieren** wird die Kunden-ID von Kunden aus einer vorgegebenen Textdatei genommen und geprüft, ob jeder in der Datenbank vorhanden ist, bevor sie in die Empfängergruppe verschoben werden. Wenn bei dieser Operation ein Kunde in der Datenbank nicht gefunden wird, wird die entsprechende Kunden-ID in einer Fehlerdatei protokolliert und der Kunde wird nicht in die Empfängergruppe verschoben.
Deaktivieren	Mit **Deaktivieren** werden die Teilnehmer deaktiviert.
Verschieben	Mit **Verschieben** werden die Teilnehmer einer Absendergruppe ohne weitere Aktion in eine andere Gruppe verschoben. Wenn Sie beispielsweise eine Aktion bezüglich Kunden vornehmen, die in einer Ablaufgruppe liegen, sollen diese vielleicht in eine andere Gruppe verschoben werden, die der durchgeführten Aktion zugeordnet ist.
Antwort erhalten	Die Operation **Antwort erhalten** stellt die Registrierung einer Antwort eines Kunden in einer Absendergruppe auf einen Fragebogen fest und verschiebt diesen Kunden in eine Empfängergruppe. Wenn Sie die Verzweigungsinformationen für die Operation festlegen, legen Sie fest, welcher Fragebogen der Operation zugeordnet werden sollte. Normalerweise wird das der Fragebogen sein, der zuvor im Dialogfenster für die Operation **E-Mail senden** oder **Brief verfassen** verwendet wurde.
Wählen	Mit der Operation **Auswählen** wird die Zielgruppe (Dialogteilnehmer) aus der Gruppe **Gruppentyp Aller bekannten Kunden** gewählt und in eine neue Gruppe verschoben. Je nach gewählter Verzweigung wirkt die Operation Auswählen unterschiedlich.
E-Mail senden	**E-Mail senden** verwendet eine E-Mail **Nachrichtenvorlage** und Informationen aus der Kundendatenbank, legt personalisierte E-Mails an, versendet sie und verschiebt die Kunden in die Empfängergruppe. Wenn die Verzweigung zur Operation hinzugefügt wird, wird die E-Mail Vorlage der Operation angegeben.

Operation	Beschreibung
SMS senden	Die Operation **SMS senden** verwendet eine SMS **Nachrichtenvorlage** und Informationen aus der Kundendatenbank, legt personalisierte SMS an, versendet sie und verschiebt die Kunden in die Empfängergruppe. Wenn die Verzweigung zur Operation hinzugefügt wird, wird die SMS-Vorlage der Operation angegeben.
Kategorie festlegen	**Kategorie festlegen** ist eine Operation, anhand derer es möglich ist, Kategorien in der Kundendatenbank für ausgewählte Teilnehmer einzustellen oder zu löschen.
Telemarketing	**Telemarketing** ist eine Operation, anhand der **Telemarketing Kampagnen** in einen Dialog eingefügt werden können, beispielsweise das Telefon für Fragen in einem Fragebogen oder für den Verkauf von Waren und Dienstleistungen eingesetzt werden kann.
Twitter	Die Operation **Twitter** verwendet eine Twitter-**Nachrichtenvorlage** und Informationen der Kundendatenbank, erstellt und versendet einen personalisierten Tweet und verschiebt den Kunden anschließend in die Empfängergruppe. Wenn Sie die Verzweigung zur Operation hinzufügen, geben Sie die Twitter-Vorlage der Operation an.

Die Operation Unzustellbare E-Mails überprüfen

Verzweigungen	Parameter
OK	Teilnehmer auswählen, deren E-Mails nicht unzustellbar sind (nicht zurückgesandt werden) und somit vermutlich beim Empfänger angekommen sind.
Unzustellbar	Teilnehmer auswählen, deren E-Mails unzustellbar sind (zurückgesandt werden) und die der Empfänger somit nicht erhalten hat. Parameter: • Maximale Anzahl abgelaufener Tage: Die maximale Anzahl Tage, die der Teilnehmer in der Von Gruppe geführt werden kann. Wenn der Teilnehmer bei Durchführung der Operation über diesen Zeitraum hinaus in der Gruppe geführt worden ist, wird er verschoben. Um Teile eines Tages zuzulassen, akzeptiert dieser Parameter Dezimalstellen. • Festes Ablaufdatum: Nach diesem Datum werden die Teilnehmer unabhängig von der Anzahl Tage verschoben, die sie in der Von Gruppe geführt wurden. • Unzustellbarkeitscodes: Unzustellbarkeitscode(s) markieren, die den Grund angeben, warum der Empfänger die E-Mail nicht erhalten hat.

Die Operation Auf Duplikate prüfen

Verzweigungen	Parameter
Prüfung auf Duplikate	Teilnehmer markieren, für die in der Kundendatenbank ein oder mehrere Duplikate vorhanden sein können. Weitere Informationen über die Einrichtung der

Verzweigungen	Parameter
	Überprüfung von Duplikaten entnehmen Sie bitte der **Technischen Dokumentation** .
Ablauf	Siehe Eintrag **Ablauf** in **Die Operation Teilen** auf Seite 41.

Die Operation In anderen Dialog kopieren

Verzweigungen	Parameter
In anderen Dialog kopieren	Teilnehmer der Von Gruppe in einer andere Gruppe in einem anderen Dialog kopieren. • Zielgruppe: Die Gruppe, in die die Teilnehmer kopiert werden sollen. Beachten Sie, dass ggf. nicht alle Teilnehmer kopiert werden, da die Kunden, die sie vertreten, bereits Teilnehmer des Remote-Dialogs sind. Diese Teilnehmer werden auch nicht in die Empfängergruppe verschoben. • Kontext überschreiben: Geben Sie an dieser Stelle einen Kontextwert ein, wenn Teilnehmer mit einem besonderen Kontext anstatt des Kontextes im Dialog kopiert werden sollen.
Ablauf	Siehe **Ablauf teilen**.

Die Operation Kunde erstellen

Verzweigungen	Parameter
Kunde erstellen	Einen neuen Kunden in der Datenbank mithilfe eines angepassten **Operation Script** erstellen.

Die Operation Brief verfassen

Verzweigungen	Parameter
Briefdatei erstellen	Einen Brief an jeden Teilnehmer mit zusammengeführten Informationen aus der Kundendomäne erstellen. • Nachrichtenvorlage: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden wollen. Dabei muss es sich um einen Word Dokumentenvorlage handeln. • Auf Blockierungskategorie prüfen: Die Markierung dieses Kontrollkästchens aufheben, wenn Briefe an Kunden erstellt werden sollen, die den Erhalt von Briefen abgelehnt haben. Das sollte nur unter besonderen Umständen erfolgen. • Sortierreihenfolge der Kunden: Mit diesem Parameter kann angegeben werden, wie die Kunden beim Erstellen des Briefes sortiert werden sollten.

Verzweigungen	Parameter
Ablauf	Siehe **Ablauf teilen**.

Die Operation Aufgabe erstellen

Verzweigungen	Parameter
Aufgabe erstellen	Erstellt für jeden Teilnehmer eine Aufgabe • Aufgabentyp Der Typ der zu erstellenden Aufgabe. • Kanal: Der Kanaltyp der Aufgaben. • Aufgabenarbeitsgruppe: Einer Arbeitsgruppe zur Nachverfolgung Aufgaben zuweisen. • Nachverfolgungsdatum: Das Nachverfolgungsdatum für die Aufgaben. • Aufgabenbeschreibung: Zuweisung einer Aufgabenbeschreibung

Die benutzerdefinierte Operation

Verzweigungen	Parameter
Benutzerdefinierte Verzweigung—die benutzerdefinierte Verzweigung enthält keine Logik, diese müssen Sie selbst als **Skript-Operation** implementieren.	Der Parameter kann in Abhängigkeit von der Implementierung der Operation unterschiedlich ausfallen.

Entscheidungsoptimierung:

Informationen zur Entscheidungsoptimierung

Die Entscheidungsoptimierung ist das Mittel, mit dem Ergebnisse aus Portrait Miner in Dialogen ausgeführt werden können.

Sie stellt eine “intelligente” Aufteilungsoperation zur Verfügung, in der die Wahl, welcher Kunde welcher Verzweigung der Aufteilung zugewiesen wird, durch eine analytische Regel in Echtzeit entschieden wird, die aus dem Portrait Optimizer Tool innerhalb von Portrait Miner erzeugt wird.

In Visual Dialogue wird die **Operation Entscheidungsoptimierung** verwendet, um optimierte auf Analysen basierende Teilungen in den Dialog einzubeziehen.

Die Operation Entscheidungsoptimierung

Verzweigungen	Parameter
Entscheidungsverzweigung—Trennung auf der Grundlage einer analytischen Entscheidungsoptimierungsregel.	• Entscheidungsoptimierung: Die **Entscheidungsoptimierung**, die verwendet werden soll. Es kann eine bestehende Optimierung ausgewählt oder eine neue Optimierung angelegt werden. Um ein neues Optimierungsergebnis zu erzeugen, muss die neue Optimierung anschließend in Portrait Optimizer bearbeitet werden.

Verzweigungen	Parameter
	• Optimierungsergebnis: Der Name des Ergebnisses der Entscheidungsoptimierungsregel, der dazu führen wird, dass ein Kunde dieser Verzweigung zugeordnet wird.
Ablauf	Siehe **Ablauf teilen**.

Erstellen einer neuen Entscheidungsoptimierung

Betätigt man in einer nicht konfigurierten Entscheidungsoptimierung die Schaltfläche Durchsuchen, öffnet sich ein Assistent mit der Frage, ob eine bestehende Optimierung zu verwenden ist oder eine neue angelegt werden soll.

Wählt man **Eine vorhandene Optimierung verwenden** wird eine Liste bestehender Optimierungen angezeigt. Wählt man eine aus, öffnet sich das Fenster **Entscheidungsoptimierung konfigurieren** .

Wählt man **Eine neue Optimierung erstellen** öffnet sich die nächste Seite des Assistenten, auf der eine neue Optimierung erstellt werden kann.

Hinweis: Beendet man den Assistenten, wird eine nicht beendete Optimierung angelegt. Diese Optimierung muss in Portrait Miner näher definiert werden, bevor die Operation in einem Dialog verwendet werden kann. Alle Parameter, die in den Assistenten Entscheidungsoptimierung erstellen eingegeben werden, werden gespeichert und können aus Portrait Miner verwendet und geändert werden.

Für das Erstellen einer neuen Optimierung muss ein **Optimierungsname** eingegeben werden. Zur Verbesserung der Analyse können auch andere Parameter eingestellt und verwendet werden.

Folgende Parameter werden in der neu angelegten Optimierung gespeichert. Es handelt sich um globale Beschränkungen, die mithilfe des Portrait Optimizer Tools in Portrait Miner bearbeitet werden können, wenn die Optimierung abgeschlossen ist. Diese globalen Beschränkungen gelten unabhängig von dem Ergebnis für die gesamte Optimierung.

Zum Abschluss des Assistenten **Fertig stellen** anklicken.

Konfiguration einer Entscheidungsoptimierung

Betätigt man die Schaltfläche **Durchsuchen** in einer Entscheidungsoptimierung, öffnet sich das Fenster **Entscheidungsoptimierung konfigurieren**.

Es ist wichtig, in diesem Fenster die Ergebnisse der Entscheidungsoptimierung mit den Dialogverzweigungen der Operation in Visual Dialogue zu verbinden. Daher ist es einfacher, dies einzurichten, wenn die Operation im Dialog mit allen Verzweigungen eingerichtet wurde, bevor dieses Fenster geöffnet wird.

Die roten Rechtecke zeigen, welche Parameter eingerichtet werden müssen, damit die Operation voll funktionsfähig ist. In dem Beispiel gibt es drei Ergebnisse, die durch Einstellung von Werten für die Parameter **Verzweigungszuordnung (Empfängergruppe)** den gewünschten Verzweigungen zugeordnet werden müssen. Ohne diese Zuordnung funktioniert die Operation nicht fehlerfrei.

Die in diesem Fenster für Parameter gezeigten Werte können nur bei Erstellung der Optimierung geändert werden. Später können sie nur mit dem Portrait Optimizer Tool aus dem Portrait Miner heraus bearbeitet werden.

Die Operation Teilen

Verzweigungen	Parameter
Mithilfe einer Importdatei aufteilen—Teilnehmer mithilfe der Kunden-ID und möglicherweise Kontexten in einer Datei aufteilen. Nur die in der Datei gefundenen Teilnehmer werden verschoben. Diese Operation setzt voraus, dass die erste Reihe in der Datei Spaltenüberschriften enthält und, dass die ID-Spalte *CustomerID* benannt wird. Wenn Sie Kontext verwenden, muss die Kontext-Spalte *Kontext* benannt werden.	• Dateiname importieren: Die Datei, aus der Sie die Kunden-ID abrufen wollen. • Feldtrennzeichen: Das in der Importdatei verwendete Trennzeichen. • Standardkontext: Wenn Ihr Dialog Kontext verwendet (mehrere Kunden zulässt), wird er den angegebenen Kontext an dieser Stelle verwenden, wenn die Importdatei keine Kontext-Spalte enthält.
Mithilfe einer Remotegruppe aufteilen—die Teilnehmer anhand der Teilnehmer in einer anderen Gruppe in einem anderen Dialog aufteilen. Nur die in der Remotegruppe gefundenen Teilnehmer werden verschoben.	• Mit Gruppe vergleichen: Die Gruppe, auf der die Aufteilung basieren soll.
Mithilfe des Anrufstatus aufteilen—Teilnehmer anhand ihres Anrufstatus aus einem spezifischen **Telemarketing-Projekt** aufteilen. Nur Teilnehmer mit einem angegebenen Anrufstatus werden verschoben.	• Telemarketing-Projekt: Das **Telemarketing-Projekt**, an dem die Teilnehmer teilgenommen haben. • Anrufstatus (einer oder mehrere): Nur Teilnehmer mit einem dieser **Anrufstatus** verschieben.
Mithilfe der Auswahl aufteilen—Teilnehmer anhand einer **Auswahl** aufteilen. Nur Teilnehmer, auf die die Auswahl zutrifft, werden verschoben.	• Auswahl: Die **Auswahl**, die Sie treffen wollen.
Nach abgeschlossener Aufgabe aufteilen—Teilnehmer nach Abschluss einer **Aufgabe** aufteilen. Teilnehmer werden verschoben, wenn sie eine Aufgabe des angegebenen Typs haben und diese Aufgabe als abgeschlossen angegeben ist.	• Aufgabentyp Der zu prüfende Aufgabentyp.
Nach unzustellbarer E-Mail aufteilen—Teilnehmer nach Registrierung **unzustellbarer E-Mails** aufteilen. Die Teilnehmer werden verschoben, wenn das System eine unzustellbare E-Mail mit einem der angegebenen Unzustellbarkeitscodes registriert hat.	• Unzustellbarkeitscodes: Ein oder mehrere zu prüfende Unzustellbarkeitscodes.
Nach erhaltener Antwort aufteilen—Teilnehmer bei Beantwortung eines Fragebogens aufteilen.	• **Fragebogen**: Der Teilnehmer wird verschoben, wenn er eine Antwort auf diesen Fragebogen absendet.

Verzweigungen	Parameter
	• Erst **beantwortet** nach: Der Teilnehmer wird nur verschoben, wenn er den Fragebogen an diesem Tag oder nach diesem Datum beantwortet hat. • Erst **geändert** nach: Der Teilnehmer wird nur verschoben, wenn er den Fragebogen an diesem Tag oder nach diesem Datum geändert hat.
Mithilfe der E-Mail-Adressprüfung aufteilen—Teilnehmer anhand der Überprüfung ihrer E-Mail Adressen aufteilen.	• Zu überprüfendes E-Mail-Feld: Das Kundendomänefeld mit der zu überprüfenden E-Mail Adresse. Die Adresse wird mithilfe eines in Dialogue Admin im Systemparameter *CheckEmailAddressExpr* definierten, regulären Ausdrucks überprüft. Der **Technische Leitfaden** enthält weitere Informationen über Systemparameter.
Zufällig aufteilen—Teilnehmer anhand zufälliger Auszüge aufteilen.	• Zufallsregel: Angeben, wie die Zufallsaufteilung erfolgen soll.G **eben Sie eine Teilnehmerzahl an** führt zur Zufallsauswahl einer festgelegten Anzahl Teilnehmer.Ge **ben Sie einen Prozentsatz der Absendergruppe an** führt zu einer Zufallsauswahl von Teilnehmern entsprechend dem angegebenen Prozentsatz. Wenn Sie eine **Geben Sie eine Wahrscheinlichkeit in Prozent an**, gilt, unabhängig von den anderen, für jeden Teilnehmer die angegebene Wahrscheinlichkeit, verschoben zu werden. • Anzahl/Prozentsatz: Anzahl der Teilnehmer, Prozentsatz der Teilnehmer oder Wahrscheinlichkeit in Prozent. Der Parameter akzeptiert Dezimalstellen: Wenn eine Teilnehmeranzahl mit Dezimalstellen angegeben wird, wird immer abgerundet. • Ursprüngliche Auswahl: Der Auszug kann anhand einer ursprünglichen Auswahl eingegrenzt werden.
Mithilfe einer Analyseregel aufteilen: Teilnehmer werden anhand einer von Portrait Miner oder Portrait Explorer erstellten Regel aufgeteilt.	• Regelkriterium: Ein das Regelkriterium für die Auswahl-Operation beschreibender Ausdruck. Dieser Ausdruck muss durch Betätigen der Schaltfläche Durchsuchen rechts konstruiert werden. Er kann nicht direkt in das Textfeld geschrieben werden.

Verzweigungen	Parameter
	Hinweis: Das Durchsuchen ist nur in Systemen verfügbar, in denen die Integration von Miner aktiviert ist. • Ursprüngliche Auswahl: Der Auszug kann anhand einer ursprünglichen Auswahl eingegrenzt werden.
Mithilfe einer Liste aufteilen: Teilnehmer werden anhand der Zugehörigkeit zu einer Liste aufgeteilt. Teilnehmer werden nur verschoben, wenn sie mit Kunden in den Listen übereinstimmen.	• List: Die Liste, die Sie verwenden möchten.
Ablauf: Teilnehmer nach einer festgelegten Anzahl Tage oder nach einem festgelegten Datum verschieben.	• Maximale Anzahl abgelaufener Tage: Die maximale Anzahl Tage, die der Teilnehmer in der Von Gruppe geführt werden kann. Wenn der Teilnehmer bei Durchführung der Operation über diesen Zeitraum hinaus in der Gruppe geführt worden ist, wird er verschoben. Um Teile eines Tages zuzulassen, akzeptiert dieser Parameter Dezimalstellen. • Festes Ablaufdatum: Nach diesem Datum werden die Teilnehmer unabhängig von der Anzahl Tage verschoben, die sie in der Von Gruppe geführt wurden.

Die Facebook-Operation

Verzweigungen	Parameter
Facebook-Pinnwandnachricht erstellen: Versendet mithilfe der zusammengeführten Informationen aus der Kundendomäne eine Facebook-Pinnwandnachricht an jeden Teilnehmer.	• Facebook-Nachricht: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden wollen. Dabei muss es sich um eine Facebook-Vorlage handeln.
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Die Operation Aus Datei importieren

Verzweigungen	Parameter
Importieren—Teilnehmer aufgrund von Kunden-IDs und möglicherweise Kontexten in einer Datei für den Dialog markieren. Nur die in der Datei gefundenen Teilnehmer werden markiert. Diese Operation setzt voraus, dass die erste Reihe in der	• Dateiname importieren: Die Datei, aus der Sie die Kunden-ID abrufen wollen. Die Datei muss entweder im ANSI oder im Unicode Format codiert sein.

Verzweigungen	Parameter
Datei Spaltenüberschriften enthält und, dass die ID-Spalte *CustomerID* benannt wird. Wenn Sie Kontext verwenden, muss die Kontext-Spalte *Kontext* benannt werden.	• Feldtrennzeichen: Das in der Importdatei verwendete Trennzeichen. • Standardkontext: Wenn Ihr Dialog Kontext verwendet (mehrere Kunden zulässt), wird er den angegebenen Kontext an dieser Stelle verwenden, wenn die Importdatei keine Kontext-Spalte aufweist.

Die Operation Deaktivieren

Verzweigungen	Parameter
Alle deaktivieren—deaktiviert die Teilnehmer	

Die Operation Verschieben

Verzweigungen	Parameter
Verschieben—alle Teilnehmer in die nächste Gruppe verschieben.	
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Die Operation Antwort erhalten

Verzweigungen	Parameter
Antwortformular erhalten—Teilnehmer in die nächste Gruppe verschieben, wenn sie einen **Fragebogen** beantworten.	• Fragebogen: Wenn der Teilnehmer eine Antwort auf diesen **Fragebogen** einreicht, wird er verschoben. • Erst beantwortet nach: Der Teilnehmer wird nur verschoben, wenn er den Fragebogen an diesem Tag oder nach diesem Datum beantwortet hat.
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Die Operation Auswählen

Verzweigungen	Parameter
Mithilfe einer Remotegruppe auswählen—Teilnehmer auf der Grundlage der Teilnehmer in einer anderen Gruppe in einem anderen Dialog in den Dialog wählen.	• Mit Gruppe vergleichen: Die Gruppe, auf der die Auswahl basieren soll.

Verzweigungen	Parameter
Nach Reaktion auswählen—Teilnehmer in den Dialog wählen, wenn sie einen Fragebogen beantworten.	• **Fragebogen**: Wenn der Teilnehmer eine Antwort auf diesen Fragebogen einreicht, wird er in den Dialog verschoben. • Erst **beantwortet** nach: Der Teilnehmer wird nur in den Dialog verschoben, wenn er den Fragebogen an diesem Tag oder nach diesem Datum beantwortet hat. • Erst **geändert** nach: Der Teilnehmer wird nur in den Dialog verschoben, wenn er den Fragebogen an diesem Tag oder nach diesem Datum geändert hat.
Mithilfe Auswahl auswählen—Teilnehmer auf der Grundlage einer **Auswahl** in den Dialog auswählen.	• Auswahl: Die Auswahl, die Sie treffen wollen.
Nach Ereignis auswählen—Teilnehmer auf der Grundlage eines **Ereignisses** in den Dialog auswählen.	
Zufällig auswählen—Teilnehmer auf der Grundlage zufälliger Auszüge in den Dialog auswählen.	• Zufallsregel: Angeben, wie die Zufallsauswahl erfolgen soll. *Geben Sie eine Teilnehmerzahl an* führt zur Zufallsauswahl einer festgelegten Anzahl Teilnehmer. *Geben Sie einen Prozentsatz der Absendergruppe an* führt zu einer Zufallsauswahl von Teilnehmern entsprechend des angegebenen Prozentsatzes. Wenn Sie eine *Wahrscheinlichkeit in Prozent angeben*, gilt, unabhängig von den anderen, für jeden Teilnehmer die angegebene Wahrscheinlichkeit, verschoben zu werden. • Anzahl/Prozentsatz: Anzahl der Teilnehmer, Prozentsatz der Teilnehmer oder Wahrscheinlichkeit in Prozent. Dieser Parameter lässt Dezimalstellen zu. Wenn eine Teilnehmeranzahl mit Dezimalstellen angegeben wird, wird immer abgerundet. • Ursprüngliche Auswahl: Der Auszug kann anhand einer ursprünglichen Auswahl eingegrenzt werden.
Mithilfe einer Analyseregel wählen: Teilnehmer werden anhand einer von Portrait Miner oder Portrait Explorer erstellten Analyseregel in den Dialog ausgewählt.	• Regelkriterium: Ein das Regelkriterium für die Auswahl-Operation beschreibender Ausdruck. Dieser Ausdruck muss durch Drücken der Schaltfläche zum Durchsuchen rechts konstruiert

Verzweigungen	Parameter
	werden, er kann nicht direkt in das Textfeld geschrieben werden. **Hinweis:** Das Durchsuchen ist nur in Systemen verfügbar, in denen die Integration von Portrait Miner aktiviert ist. • Ursprüngliche Auswahl: Der Auszug kann anhand einer ursprünglichen Auswahl eingegrenzt werden.
Mithilfe einer Liste auswählen: Teilnehmer werden anhand der Zugehörigkeit zu einer Liste in den Dialog ausgewählt.	• List: Teilnehmer werden anhand der Zugehörigkeit zu einer Liste in den Dialog ausgewählt.

Die Operation „E-Mail senden“

Verzweigungen	Parameter
E-Mail erstellen – Erstellen und senden Sie eine E-Mail an jeden Teilnehmer mithilfe von zusammengeführten Informationen aus der Kundendomäne.	• Nachrichtenvorlage: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden möchten. Dabei muss es sich um eine E-Mail-Vorlage handeln. • Anhang: Geben Sie eine Datei an, die an die E-Mail angehängt werden soll. Beachten Sie, dass der E-Mail-Server, über den Ihr System E-Mails versendet, auf die angegebene Datei Zugriff haben muss. • Blockierungskategorie prüfen: Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie E-Mails an Kunden erstellen möchten, die sich gegen den Erhalt von E-Mails geschützt haben. Dies sollte nur unter besonderen Umständen erfolgen.
E-Mail mit Briefanhang erstellen – Erstellen und senden Sie eine E-Mail mit einem Word-Dokument als Anhang an jeden Teilnehmer. Sowohl die E-Mail als auch das Word-Dokument können zusammengeführte Informationen aus der Kundendomäne enthalten.	• E-Mail-Vorlage: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden möchten. Dabei muss es sich um eine E-Mail-Vorlage handeln. • Briefvorlage: Geben Sie eine **Nachrichtenvorlage** an, die an die E-Mail angehängt werden soll. Dabei muss es sich um eine Word-Dokumentenvorlage handeln. • Briefe in Kundenverlauf protokollieren: Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Word-Dokumente nicht im Nachrichtenverlauf protokolliert werden sollen. Die E-Mail-Nachrichten werden immer protokolliert.

Verzweigungen	Parameter
	• Blockierungskategorie prüfen: Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie E-Mails an Kunden erstellen möchten, die sich gegen den Erhalt von E-Mails geschützt haben. Dies sollte nur unter besonderen Umständen erfolgen.
Admin-E-Mail mit Briefanhang erstellen – Erstellen und senden Sie eine E-Mail mit einem Word- oder RTF-Dokument als Anhang an eine bestimmte E-Mail-Adresse. Der Dokumentenanhang kann zusammengeführte Informationen aus der Kundendomäne enthalten. Er muss als Datei gespeichert werden und wenn eine Nachricht pro Kunde erstellt wird, wird nur die erste Nachricht angehängt.	• Empfängeradresse: Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail gesendet werden soll. • Absenderadresse: Die Absenderadresse, die in der E-Mail verwendet wird. • Betreff: Der Betreff der Nachricht. • Textkörper: Der Textkörper (die eigentliche Nachricht) der E-Mail. • Briefvorlage: Geben Sie eine **Nachrichtenvorlage** an, die an die E-Mail angehängt werden soll. Dabei muss es sich um eine Word- oder RTF-Dokumentenvorlage handeln. • Kundensortierreihenfolge: Mit diesem Parameter kann angegeben werden, wie die Kunden beim Erstellen des Briefanhangs sortiert werden sollen.
Admin-E-Mail mit Berichtsanhang erstellen – Erstellen und senden Sie eine E-Mail mit einem **Berichtsanhang** an eine bestimmte E-Mail-Adresse. Beachten Sie, dass der Bericht in keiner Weise mit den Teilnehmern in der Absendergruppe verbunden ist und hinsichtlich der Teilnehmer keine Aktion erfolgt, außer dass sie in die Empfängergruppe verschoben werden.	• Empfängeradresse: Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail gesendet werden soll. • Absenderadresse: Die Absenderadresse, die in der E-Mail verwendet wird. • Betreff: Der Betreff der Nachricht. • Textkörper: Der Textkörper (die eigentliche Nachricht) der E-Mail. • Berichtsvorlage: Geben Sie eine **Berichtsvorlage** an, die an die E-Mail angehängt werden soll. • Berichtsformat: Geben Sie das **Berichtsformat** des Berichts an, der an die E-Mail angehängt werden soll.
Ablauf – siehe **Ablauf teilen**.	

Die Operation SMS senden

Verzweigungen	Parameter
SMS-Nachricht verfassen -Eine SMS an jeden Teilnehmer mit zusam-	• Nachrichtenvorlage: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden wollen. Dabei muss es sich um eine SMS-Vorlage handeln.

Verzweigungen	Parameter
mengeführten Informationen aus der Kundendomäne erstellen und versenden.	• Auf Blockierungskategorie prüfen: Die Markierung dieses Kontrollkästchens aufheben, wenn SMS-Nachrichten für Kunden erstellt werden sollen, die den Erhalt von SMS abgelehnt haben. Das sollte nur unter besonderen Umständen erfolgen.
Ablauf	Siehe **Ablauf teilen**.

Die Operation Kategorie festlegen

Verzweigungen	Parameter
Blockierungskategorie festlegen—eine Blockierungskategorie für die durch die Dialogteilnehmer vertretenen Kunden festlegen oder entfernen.	• Option: *Kategorie festlegen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden festgelegt werden soll. *Kategorie entfernen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden entfernt werden soll. • Blockierungskategorie: Die Kategorie, die für den Kunden festgelegt oder entfernt werden soll.
Einfache Kategorie festlegen—eine einfache Kategorie für die durch die Dialogteilnehmer vertretenen Kunden festlegen oder entfernen.	• Option: *Kategorie festlegen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden festgelegt werden soll. *Kategorie entfernen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden entfernt werden soll. • Einfache Kategorie: Die Kategorie, die für den Kunden festgelegt oder entfernt werden soll.
Bewertungskategorie festlegen—eine Bewertungskategorie und eine Bewertung für die durch die Dialogteilnehmer vertretenen Kunden festlegen oder entfernen.	• Option: *Kategorie festlegen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden festgelegt werden soll. *Kategorie entfernen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden entfernt werden soll. • Bewertungskategorie: Die Kategorie, die für den Kunden festgelegt oder entfernt werden soll. • Bewertung: Den Wert, der für die Bewertung festgelegt werden soll.
Wertekategorie festlegen—eine Wertekategorie für die durch die Dialogteilnehmer vertretenen Kunden festlegen oder entfernen.	• Option: *Kategorie festlegen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden festgelegt werden soll. *Kategorie entfernen* markieren, wenn die Kategorie für den Kunden entfernt werden soll. • Wertekategorie: Die Kategorie und der Kategoriewert, die/der für den Kunden festgelegt oder entfernt werden soll.
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Die Operation Telemarketing

Verzweigungen	Parameter
Durch Telemarketing verarbeitet: Diese Operation legt die Teilnehmer für ein **Telemarketing-Projekt** fest. Nach einem Anruf oder Verarbeitung durch das Projekt aus sonstigem Grund werden sie in die Empfängergruppe verschoben.	• Telemarketing-Projekt: Das **Telemarketing-Projekt**, das die Teilnehmer durchlaufen sollen.
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Die Twitter-Operation

Verzweigungen	Parameter
Tweet erstellen: Versendet mithilfe der zusammengeführten Informationen aus der Kundendomäne einen Tweet an jeden Teilnehmer.	• Twitter-Nachricht: Die **Nachrichtenvorlage**, die Sie verwenden wollen. Dabei muss es sich um eine Twitter-Vorlage handeln.
Ablauf—Siehe **Ablauf teilen**.	

Kommentare

Sie können Kommentare zum Dialogentwurf hinzufügen, indem Sie in der **Dialog Toolbox** auf **Kommentare** klicken. Kommentare ändern nicht das Verhalten eines Dialogs, aber können verwendet werden, um Informationen darüber hinzuzufügen und um wichtige Informationen zu markieren. Sie können den Text eines Kommentars ändern, indem Sie einfach darauf doppelklicken und durch das Ziehen an den Ecken seine Größe ändern. Weitere Aktionen sind im Popup-Menü der **Designansicht** verfügbar.

Die Dialog Toolbox

Wenn man im Dialog-Designer arbeitet, beinhaltet die Visual Dialogue Toolbox viele Elemente zur Gestaltung des Dialogs.

Mithilfe der Designtools können **Gruppen** oder **Operationen hinzugefügt** werden.

Mithilfe der Toolbox-Gruppen **Gruppentypen** und **Operationstypen** können spezifische **Gruppen-** und **Operationstypen** schnell zum Dialog hinzugefügt werden.

Designansicht Popup Menüs

Wenn man verschiedene Elemente mit der rechten Maustaste anklickt, werden Popup Menüs angezeigt.

Eine Gruppe mit der rechten Maustaste anklicken

Menüoption	Beschreibung
Bearbeiten	Die Eigenschaften der Gruppe **Bearbeiten** .

Menüoption	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Die Farbe der Gruppe bearbeiten. Das Popup „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
Text	Textfarbe der Gruppe bearbeiten Das Popup „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
Kopieren	Die Gruppe kopieren.
Löschen	Die Gruppe löschen.

Rechter Mausklick auf eine Operation

Menüoption	Beschreibung
Bearbeiten	Die Eigenschaften der Gruppe **Bearbeiten** .
Operation aktiv	Für die Operation **aktiv oder inaktiv** einstellen.
Operationsskript > **Skript anzeigen**	**Skriptansicht** öffnen (nur aktiviert, wenn eine oder mehr Verzweigungen geskriptet werden).
Operationsskript > **In Skriptverzweigung konvertieren...**	Die erste Verzweigung der Operation in eine **geskriptete Verzweigung** konvertieren.
Operationsskript > **Als Standardverzweigung wiederherstellen**	Alle Verzweigungen der Operation als Standardimplementierung (nicht geskriptet) wiederherstellen
Kopieren	Die Operation kopieren.
Löschen	Die Operation löschen.
Auswahl/Vorlage/TM-Projekt/Fragebogen bearbeiten	Wenn die Operation eine dieser Komponenten verwendet, können sie von hier aus direkt bearbeitet werden.

Rechter Mausklick auf eine Verzweigung

Menüoption	Beschreibung
Bearbeiten	Die Eigenschaften der Verzweigung **Bearbeiten** .
Verzweigung deaktiviert	Für die Verzweigung **aktiv oder inaktiv** einstellen.
Linie begradigen	Wenn Sie eine **Verzweigungslinie** segmentiert haben, können die Segmente wieder zu einer Linie zusammengefügt werden.
Operationsskript > **Skript anzeigen**	**Skriptansicht** öffnen (nur aktiviert, wenn die Verzweigung geskriptet wird).

Menüoption	Beschreibung
Operationsskript > **In Skriptverzweigung konvertieren...**	Verzweigung in eine **geskriptete Verzweigung** konvertieren.
Operationsskript > **Als Standardverzweigung wiederherstellen**	Verzweigung als Standardimplementierung wiederherstellen (nicht geskriptet).
Kopieren	Die Verzweigung kopieren.
Löschen	Die Verzweigung löschen.
Auswahl/Vorlage/TM-Projekt/Fragebogen bearbeiten	Wenn die Verzweigung eine dieser Komponenten verwendet, können sie von hier aus direkt bearbeitet werden.

Rechter Mausklick auf einen Kommentar

Menüoption	Beschreibung
Bearbeiten	Den Text eines Kommentars bearbeiten.
Hintergrundfarbe	Die Farbe des Kommentars ändern. Das Popup „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
Text	Die Farbe des Kommentartexts ändern. Das Popup „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
In den Hintergrund	Den Kommentar hinter allen anderen Kommentaren im Dialogentwurf anzeigen. Beachten Sie, dass Kommentare immer hinter Gruppen und Operationen angezeigt werden.
Textausrichtung	Die Ausrichtung des Kommentartexts ändern.
Kopieren	Kommentar kopieren.
Löschen	Kommentar löschen.

In der Designansicht kopieren und einfügen

In der Designansicht können Gruppen, Operationen und Verzweigungen kopiert und eingefügt werden.

In der Designansicht werden Objekte folgendermaßen kopiert und eingefügt:

1. Objekte markieren: Entweder mit der Maus einen Bereich markieren oder durch Anklicken der Objekte bei gedrückter Umschalttaste mehrere Objekte markieren.
2. Objekte kopieren: Wählen Sie entweder **Kopieren** auf der Registerkarte **Start**, drücken Sie die Tastenkombination Strg+C, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das/die Objekt(e) und wählen Sie **Kopieren**.

3. Objekte einfügen: Wählen Sie entweder **Einfügen** auf der Registerkarte **Start**, drücken Sie die Tastenkombination Strg+V, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das/die Objekt(e) und wählen Sie **Einfügen**.

   Sofern beide Dialoge im gleichen Visual Dialogue Fenster geöffnet sind, können Objekte von einem Dialog in einen anderen eingefügt werden.

Die Registerkarte Design

Beim Arbeiten mit einem Dialog in der Designansicht wird die Registerkarte **Design** zum Menüband hinzugefügt.

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktive Elemente	Zeigt eine Liste aller geöffneten Elemente an.
Durchsuchen	Öffnet das **Explorer**-Fenster oder das **Browser**-Fenster einer Hauptkomponente.
Speichern	Speichert den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Schließen	Schließt den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Eigenschaften	Zeigt **Eigenschaften** des Dialogs an.
Navigieren	Zeigt einen Navigationsbereich an, in dem Sie einfach zu den verschiedenen Bereichen des Dialogs, den Sie gerade bearbeiten, navigieren können.
Vergrößern	Vergrößert um etwa 50 %.
Verkleinern	Verkleinert um etwa 50 %.
Normal	Zoom auf „normal“ einstellen.
Gewähltes Element bearbeiten	Das Eigenschaftenfenster des ausgewählten Elements öffnen.
Text	Die Textfarbe einer Gruppe oder eines Kommentars ändern. Das Dropdown „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
Hintergrundfarbe	Die Farbe einer Gruppe oder eines Kommentars ändern. Das Dropdown „Farbe“ wird angezeigt, in dem Sie zwischen Standardfarben wählen oder Ihre eigenen Farben über die Option *Weitere Farben* erstellen können.
Textausrichtung	Die Ausrichtung eines Kommentartexts ändern.
In den Hintergrund	Einen Kommentar hinter allen anderen Kommentaren im Dialogentwurf anzeigen. Beachten Sie, dass Kommentare immer hinter Gruppen und Operationen angezeigt werden.
Linie begradigen	Wenn Sie eine **Verzweigungslinie** segmentiert haben, können die Segmente wieder zu einer Linie zusammengefügt werden.

Registerkartenoption	Beschreibung
Textfarbe	**Die Textfarbe der markierten Gruppen bearbeiten**.
Am linken Rand ausrichten	Richtet die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte am linken Rand der gewählten, am weitesten links stehenden Komponente aus.
Horizontal zentriert ausrichten	Verschiebt die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte horizontal, bis deren Mitte an der ausgewählten, der Mitte am nächsten stehenden Komponente ausgerichtet ist.
Am rechten Rand ausrichten	Richtet die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte am rechten Rand der gewählten, am weitesten rechts stehenden Komponente aus.
Oben ausrichten	Richtet die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte am oberen Rand der gewählten, am weitesten oben stehenden Komponente aus.
Vertikal zentriert ausrichten	Verschiebt die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte vertikal, bis deren Mitte an der ausgewählten, der Mitte am nächsten stehenden Komponente ausgerichtet ist.
Unten ausrichten	Richtet die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte am unteren Rand der gewählten, am weitesten unten stehenden Komponente aus.
Horizontal gleichmäßig verteilen	Richtet drei oder mehr ausgewählte Gruppen und Verzweigungspunkte horizontal so aus, dass die Mittelkomponenten gleichmäßigen Abstand zu den äußeren Komponenten halten.
Vertikal gleichmäßig verteilen	Verschiebt die ausgewählten Gruppen und Verzweigungspunkte vertikal, bis deren Mitte an der ausgewählten, der Mitte am nächsten stehenden Komponente ausgerichtet ist.
Skript anzeigen	**Skriptansicht** öffnen (nur aktiviert, wenn die Verzweigung geskriptet wird).
In Skriptverzweigung konvertieren...	Verzweigung in eine **geskriptete Verzweigung** konvertieren.
Als Standardverzweigung wiederherstellen	Verzweigung als Standardimplementierung wiederherstellen (nicht geskriptet).
Telemarketing-Projekte	Den **Telemarketingprojekt-Designer**öffnen. Wenn ein neuer Dialog angelegt wurde, ist das erst möglich, nachdem der Dialog das erste Mal gespeichert wurde.

Ausführungsansicht

Informationen zur Ausführungsansicht

In der Ausführungsansicht können Operationen ausgeführt, Teilnehmer angezeigt und verarbeitet und der Dialogverlauf angezeigt werden.

Ausführen von Operationen

Der Dialogue Server führt Operationen automatisch in den entsprechenden Dialogfeldern für die jeweiligen **Ausführungsoptionen** aus. Operationen über die Ausführungsoption **Benutzerbefehl** können dagegen in der Ausführungsansicht manuell gestartet werden.

Um eine Operation manuell in der Ausführungsansicht zu starten, wählen Sie die Operation aus und klicken mit der rechten Maustaste. Daraufhin wird ein Popupmenü angezeigt.

Das Popupmenü enthält fünf Menüelemente für auszuführende Operationen:

Menüoption	Beschreibung
Ausführen	Führt die Operation aus.
Erweiterte Ausführung	Führt die Operation mit der maximal möglichen Anzahl an Teilnehmern aus. Bevor diese Operation ausgeführt wird, muss diese Zahl eingegeben werden.
Ausführung abbrechen	Bricht eine laufende Ausführung ab.
Ausführungsdetails	Zeigt das Fenster Ausführungsfortschritt an.
Ausführungsüberwachung	Zeigt das Fenster **Ausführungsüberwachung** an.

Das Fenster Ausführungsfortschritt

Eine aktuell ausgeführte Operation ist grün gekennzeichnet. Schlägt die Ausführung fehl, wird die Operation in roter Farbe angezeigt. Solange die Operation in einer der beiden Farben dargestellt wird, können Sie auf die Operation doppelklicken oder im Popupmenü die Option **Ausführungsdetails** auswählen. Daraufhin wird das Fenster **Ausführungsfortschritt** mit detaillierten Informationen über die laufende oder die fehlgeschlagene Operation angezeigt.

Teilnehmerzusammenfassung

Um das Fenster **Teilnehmerzusammenfassung** zu öffnen, klicken Sie in der Ausführungsansicht mit der rechten Maustaste auf einen leeren Bereich und wählen Sie „Teilnehmerzusammenfassung“, oder wählen Sie **Teilnehmerzusammenfassung** auf der Registerkarte **Ausführen**. Die Teilnehmerzusammenfassung bietet Informationen und Funktionen bezüglich der Teilnehmer in allen Gruppen in einem Dialog.

Das Fenster Teilnehmerzusammenfassung

Das Menüband **Start** der Teilnehmerzusammenfassung bietet die folgenden Funktionen:

Option	Beschreibung
Schließen	Schließt das Fenster Teilnehmerzusammenfassung.
Export	Exportiert alle Teilnehmer der ausgewählten Gruppe in eine Datei.
Verschieben in Gruppe	Verschiebt alle Teilnehmer der ausgewählten Gruppe in eine andere Gruppe.
Deaktivieren	Deaktiviert alle Teilnehmer in der ausgewählten Gruppe.
Teilnehmer anzeigen	Doppelklicken Sie auf eine Gruppe in der Liste oder klicken Sie auf . Es wird ein neues Fenster mit einer Liste der Teilnehmer in der ausgewählten Gruppe geöffnet (siehe **Das Fenster „Teilnehmer“** auf Seite 55).
Aktualisieren (F5)	Aktualisiert die Teilnehmerinformationen für alle Gruppen.
Diagramm anzeigen	Zeigt unten im Fenster ein Diagramm an bzw. blendet es aus. Darin wird die Anzahl der Teilnehmer in jeder Gruppe grafisch dargestellt.
Spalten auswählen	Öffnet das Fenster **Spalten auswählen** für die Konfiguration der angezeigten Spalten.

Das Fenster „Teilnehmer“

Das Fenster „Teilnehmer“ bietet Funktionen und Informationen zu Teilnehmern in einer Gruppe. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Das Fenster „Teilnehmer“** auf Seite 55.

Das Fenster „Teilnehmer“

Um das Fenster „Teilnehmer“ zu öffnen, doppelklicken Sie auf eine Gruppe in der Ausführungsansicht. Sie können auch auf die gewünschte Gruppe im Fenster **Teilnehmerzusammenfassung** doppelklicken.

Das Fenster „Teilnehmer“ bietet Funktionen und Informationen zu Teilnehmern in einer Gruppe.

Das Menüband des Fensters „Teilnehmer“ bietet die folgenden Funktionen:

Option	Beschreibung
Schließen	Schließt das Fenster Teilnehmer.
Verschieben in Gruppe	Verschiebt die ausgewählten Teilnehmer in eine andere Gruppe.
Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählten Teilnehmer.
Seriendruckvorlage testen	Damit erstellen Sie eine Testnachricht anhand einer für den Dialog verwendeten Vorlage mit dem ausgewählten Teilnehmer.
In Customer View öffnen	Zeigt den ausgewählten Benutzer in Customer View an.

Option	Beschreibung
Prüfung auf Duplikate	Öffnet die Customer View und zeigt eventuelle Duplikate des ausgewählten Kunden an. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Prüfung auf Duplikate in den Einstellungen für die Kundendomäne (Dialogue Admin) konfiguriert wurde.
Exportieren	Exportiert die ausgewählten Teilnehmer in eine Datei.
Details anzeigen	Zeigt Details zu einem ausgewählten Teilnehmer an oder blendet diese aus (siehe Details unten).
Spalten auswählen	Öffnet das Fenster **Spalten auswählen** für die Konfiguration der angezeigten Spalten.
Max. in Liste	Die Anzahl der angezeigten Teilnehmer ist auf diese Zahl begrenzt. Wenn Sie hier eine hohe Zahl angeben, lässt die Leistung im aktuellen Fenster eventuell nach.
Aktualisieren (F5)	Aktualisiert die Teilnehmerinformationen.
Suchen	Diese Menüband-Registerkarte bietet eine einfache Suchfunktion zum Filtern der Teilnehmer.

Details

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Details** klicken, werden Details zu einem ausgewählten Teilnehmer in fünf Ansichten angezeigt:

Ansicht	Beschreibung
Teilnehmerverlauf	In der Ansicht Teilnehmerverlauf sehen Sie die Verlaufsinformationen zum ausgewählten Teilnehmer im Dialog. Die Tabelle listet den Pfad des Teilnehmers durch den Dialog auf. **Hinweis:** Damit die protokollierten Verlaufsinformationen zum Teilnehmer sichtbar sind, muss die Protokollierung eingeschaltet sein. Diese Einstellung erfolgt entweder für den gesamten Dialog oder für jede Operation in den **Dialogeigenschaften** (Registerkarte **Erweitert**).
Telemarketingverlauf	In der Ansicht Telemarketingverlauf sehen Sie alle Telemarketing-Projekte für den Dialog sowie den Status und den Verlauf für den Teilnehmer in allen Projekten, an denen er beteiligt war.
Nachrichten	In der Nachrichtenanzeige sind alle Nachrichten im Zusammenhang mit dem Kunden bzw. dem ausgewählten Teilnehmer aufgeführt. Zu jeder Nachricht wird der Status, wie beispielsweise Versandfehler bei E-Mails angezeigt. Wählen Sie eine Nachricht aus der Liste aus, und klicken Sie auf Ansicht, um die Nachricht anzuzeigen.

Ansicht	Beschreibung
Antwortformulare	In der Ansicht Antwortformulare sind alle Antwortformulare im Zusammenhang mit dem Kunden bzw. dem ausgewählten Teilnehmer aufgeführt. Wählen Sie ein Antwortformular aus der Liste aus und klicken Sie auf Ansicht, um es anzuzeigen.
Aktivität & Aufgaben	In der Ansicht Aktivitäten & Aufgaben sind alle Aktivitäten und Aufgaben im Zusammenhang mit dem Kunden bzw. dem ausgewählten Teilnehmer aufgeführt. Wählen Sie eine Aktivität oder eine Aufgabe aus der Liste aus und klicken Sie auf Ansicht, um sie anzuzeigen.

Berichte im Fenster „Teilnehmer“ ausführen

Wenn die integrierte Berichtserstellung aktiviert ist und Sie systemspezifische *Kundenberichte* oder *Teilnehmerberichte* definieren, wird in der Menüleiste das Menü **Bericht** hinzugefügt. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266.

Operation protokollieren

Das Fenster **Operation protokollieren** wird über einen rechten Mausklick auf eine Operation geöffnet, oder mit der rechten Maustaste in einen leeren Bereich des Canvas Ausführungsansicht klicken und **Operation protokollieren** auswählen. Das Protokoll der Operation beinhaltet protokollierte Informationen über alle ausgeführten Operationen.

Zum Anzeigen der protokollierten Informationen die gewünschte Operation in der Tabelle **Operation** markieren.

Detaillierte protokollierte Informationen einer Operation werden in drei Ansichten angezeigt. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Ansichten Operation protokollieren** auf Seite 57.

Ansichten Operation protokollieren

Detaillierte protokollierte Informationen einer Operation werden in drei Ansichten angezeigt:

1. **Zusammenfassung**—Zeigt zusammenfassende Informationen über eine Operation an.

Option	Beschreibung
Von Gruppe	Absendergruppe der Operation.
Ausführungen gesamt	Die Gesamtanzahl der Ausführungen der Operation.
Teilnehmer gesamt	Die Gesamtanzahl der durch die Operation verschobenen Teilnehmer.
Erste Ausführung	Uhrzeit und Datum der ersten Ausführung der Operation
Letzte Ausführung	Uhrzeit und Datum der letzten Ausführung der Operation

Option	Beschreibung
Verzweigungsdetails	Diese Tabelle enthält zusammenfassende Informationen über alle Verzweigungen der Operation.

2. **Alle Ausführungen**— Zeigt detaillierte Informationen über alle Ausführungen einer Operation an.

Option	Beschreibung

Alle Ausführungen der Operation	Diese Ansicht enthält alle Ausführungen der Operation. Sie enthält die folgenden Spalten:
	• **Startzeit**— Startzeit der Ausführung der Operation
	• **Dauer**— Ausführungsdauer der Operation
	• **Teilnehmer**— die Anzahl der durch die Ausführung der Operation verschobenen Teilnehmer
	• **Ausführungsmodus**— Beschreibt, wie die Operation gestartet wurde. Es gibt vier mögliche Werte:
	  • **Manuelle Ausführung**— Die Operation wurde von einem Benutzer manuell in Visual Dialogue ausgeführt
	  • **Wasserfall**—Die Operation wurde mit dem Wasserfall-Mechanismus gestartet
	  • **Geplant**—Die Operation wurde durch den Planer-Mechanismus gestartet
	  • **Ereignis**—Die Operation wurde durch ein Ereignis ausgelöst
	  Weitere Informationen finden Sie unter **Ausführungsoptionen**.
	• **Vom Benutzer ausgeführt**— der Systembenutzer, der die Ausführung der Operation ausgeführt hat
	• **Operationsprotokoll-ID**— die einmalige Datenbank-ID für die Ausführung der Operation in der Log-Tabelle
	Außerdem kann die Operation erweitert werden, um Einzelheiten jeder Verzweigung der Ausführung der Operation anzuzeigen.
	Durch Anklicken des Plus-Zeichens wird die Tabelle der Verzweigungen geöffnet. Die Tabelle der Verzweigungen enthält folgende Spalten:
	• **Verzweigungsname**—Name der Verzweigung der Operation
	• **Startzeit**—Startzeit der Ausführung der Verzweigung der Operation
	• **Dauer**—Dauer der Ausführung der Verzweigung der Operation
	• **Teilnehmer**: die Anzahl der durch die Ausführung der Verzweigung der Operation verschobenen Teilnehmer
	• **Priorität**—Priorität der Verzweigung der Operation Die Verzweigung mit der höchsten Priorität (niedrigste Zahl) wird zuerst ausgeführt.
	• **Verzweigungsprotokoll-ID**—die einmalige Datenbank-ID für die Ausführung der Operation in der Log-Tabelle

3. **Zeitdiagramm**—Zeigt Informationen über durch Operation bewegte Teilnehmer in Abhängigkeit der Zeit an.

Option	Beschreibung
Titel	Diese Option markieren, um den Diagrammtitel anzuzeigen
Legenden	Diese Option markieren, um die Legenden des Diagramms anzuzeigen
Stufen	Diese Option markieren, um die Diagrammlinien treppenförmig anzuzeigen
Markierungen	Diese Option markieren, um Markierungen (Kennziffern) der Diagrammlinien anzuzeigen

Um das Diagramm anzupassen, wählen Sie **Anpassen** auf der Menüband-Registerkarte **Start**.

Die Ausführungsüberwachung

Die Ausführungsüberwachung zeigt alle Aktivitäten in Verbindung mit Dialogfeldoperationen, die im Hintergrund ausgeführt werden, d. h. **Wasserfall**, **geplante** und **von Ereignis ausgelöste** Operationen.

Hinweis: Es werden nur Operationen in dem Dialog angezeigt, der zum Öffnen der Ansicht verwendet wurde.

Die Listenansicht zeigt alle zum jeweiligen Zeitpunkt im Hintergrund ausgeführten Operationen und fehlgeschlagene Operationen im Hintergrund an. In letzterem Fall werden Informationen zur fehlgeschlagenen Operation im unteren Bereich angezeigt.

Menüband „Ausführungsüberwachung“

Option	Beschreibung
Schließen	Schließt das Fenster „Ausführungsüberwachung“.
Neustart	Versucht, die ausgewählte Aufgabe noch einmal auszuführen. Es wird automatisch dreimal versucht, eine Operation im Hintergrund auszuführen, bevor diese aufgrund eines Fehlers abgebrochen wird. Nach Behebung der Fehlerursache kann die Aufgabe manuell neu gestartet werden.
Abbrechen	Bricht die Ausführung der ausgewählten Aufgabe ab.
Ausführungsfortschritt	Zeigt das Fenster **Ausführungsfortschritt** für die ausgewählte Aufgabe an.
Entfernen	Löscht die ausgewählte Aufgabe.
Aktualisieren	Aktualisiert die Ansicht.
Automatisch aktualisieren	Aktualisiert die Ansicht automatisch jede Sekunde.
Spalten auswählen	Öffnet das Fenster **Spalten auswählen** für die Konfiguration der angezeigten Spalten.

Option	Beschreibung
Gehe zu Operation	Geht zur ausgewählten Aufgabe in der **Ausführungsansicht**.

Popupmenüs in der Ausführungsansicht

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf verschiedene Elemente eines Dialogfelds klicken, werden Popupmenüs angezeigt.

Eine Gruppe mit der rechten Maustaste anklicken

Menüoption	Beschreibung
Teilnehmer anzeigen	Dialog **Teilnehmer** öffnen. Hier werden die Teilnehmer der Gruppe angezeigt. Man kann den Teilnehmer in Customer View anzeigen, einzelne Teilnehmer können deaktiviert, von Teilnehmern eingereichte Antwortformulare können angezeigt oder einzelne Teilnehmer können direkt in eine andere Gruppe verschoben werden.
Teilnehmer deaktivieren	Alle Teilnehmer in der Gruppe deaktivieren. Dadurch werden die Teilnehmer als inaktiv gekennzeichnet und sie nehmen nicht mehr am Dialog teil.
Teilnehmer verschieben	Alle Teilnehmer der Gruppe direkt in eine andere Gruppe verschieben.
Teilnehmer exportieren...	Exportiert die Teilnehmer in eine Datei. Ein Assistent wird angezeigt, in dem die Aspekte des Exports benutzerdefiniert angepasst werden können.
Berichte	Führt entsprechende integrierte Berichte aus. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266 und **Standardberichte** auf Seite 267.

Rechter Mausklick auf eine Operation

Menüoption	Beschreibung
Ausführen	Die Operation ausführen. Dazu muss die **Ausführungsoption** für den **Benutzerbefehl** eingestellt werden.
Erweiterte Ausführung	Die Operation mit einer Höchstanzahl Teilnehmer ausführen. Bevor diese Operation ausgeführt wird, muss diese Zahl eingegeben werden.
Ausführung abbrechen	Bricht eine gerade ausgeführte Operation ab.
Ausführungsdetails	Zeigt das Fenster **Ausführungsfortschritt** an.
Ausführungsüberwachung	Zeigt das Fenster **Ausführungsüberwachung** an.
Operation protokollieren	Zeigt das Fenster Operation protokollieren an.

Menüoption	Beschreibung
Auswahl/Vorlage/TM-Projekt/Fragebogen bearbeiten	Wenn die Operation eine dieser Komponenten verwendet, können sie von hier aus direkt bearbeitet werden.
Berichte	Führt entsprechende integrierte Berichte aus. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266 und **Standardberichte** auf Seite 267.

Rechter Mausklick auf Verzweigungen

Menüoption	Beschreibung
Auswahl/Vorlage/TM-Projekt/Fragebogen bearbeiten	Wenn die Verzweigung eine dieser Komponenten verwendet, können sie von hier aus direkt bearbeitet werden.
Berichte	Führt entsprechende integrierte Berichte aus. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266 und **Standardberichte** auf Seite 267.

Rechtsklick ohne ausgewählte Komponenten

Menüoption	Beschreibung
Teilnehmerzusammenfassung	Die **Teilnehmerzusammenfassung** bietet eine Übersicht und Funktionen bezüglich der Teilnehmer einer Gruppe in einem Dialog.
Ausführungsüberwachung	Zeigt das Fenster **Ausführungsüberwachung** an.
Operation protokollieren	**Operation protokollieren** zeigt protokollierte Informationen zu allen ausgeführten Operationen an.
Berichte	Führt entsprechende integrierte Berichte aus. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266 und **Standardberichte** auf Seite 267.

Die Registerkarte Ausführen

Beim Arbeiten mit einem Dialog in der Ausführungsansicht wird die Registerkarte **Ausführen** zum Menüband hinzugefügt.

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktive Elemente	Zeigt eine Liste aller geöffneten Elemente an.
Durchsuchen	Öffnet das **Explorer**-Fenster oder das **Browser**-Fenster einer Hauptkomponente.
Speichern	Speichert den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Schließen	Schließt den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.

Registerkartenoption	Beschreibung
Eigenschaften	Zeigt **Eigenschaften** des Dialogs an.
Navigieren	Zeigt einen Navigationsbereich an, in dem Sie einfach zu den verschiedenen Bereichen des Dialogs, den Sie gerade bearbeiten, navigieren können.
Vergrößern	Vergrößert um etwa 50 %.
Verkleinern	Verkleinert um etwa 50 %.
Normal	Zoom auf „normal“ einstellen.
Ausführen	Die Operation ausführen. Dazu muss die **Ausführungsoption** für den **Benutzerbefehl** eingestellt werden.
RTD-	Die Operation mit einer Höchstanzahl Teilnehmer ausführen. Bevor diese Operation ausgeführt wird, muss diese Zahl eingegeben werden.
Abbrechen	Bricht eine Ausführung der Operation ab.
Ausführungsüberwachung	Zeigt die **Ausführungsüberwachung** an.
Teilnehmer anzeigen	Dialog **Teilnehmer** öffnen. Hier werden die Teilnehmer der Gruppe angezeigt. Man kann den Teilnehmer in Customer View anzeigen, einzelne Teilnehmer können deaktiviert, von Teilnehmern eingereichte Antwortformulare können angezeigt oder einzelne Teilnehmer können direkt in eine andere Gruppe verschoben werden.
Teilnehmer verschieben	Alle Teilnehmer der Gruppe direkt in eine andere Gruppe verschieben. Diese Aufgabe wird als **Hintergrundaufgabe** ausgeführt.
Teilnehmer deaktivieren	Alle Teilnehmer in der Gruppe deaktivieren. Dadurch werden die Teilnehmer als inaktiv gekennzeichnet und sie nehmen nicht mehr am Dialog teil. Diese Aufgabe wird als **Hintergrundaufgabe** ausgeführt.
Teilnehmer exportieren...	Exportiert die Teilnehmer in eine Datei. Ein Assistent wird angezeigt, in dem die Aspekte des Exports benutzerdefiniert angepasst werden können.
Alle Teilnehmer deaktivieren	Alle Teilnehmer des Dialogs deaktivieren. Diese Aufgabe wird als **Hintergrundaufgabe** ausgeführt.
Dialog leeren	Den Dialog effektiv bereinigen. Alle Teilnehmer werden deaktiviert und alle erzeugten Verlaufsprotokolle werden gelöscht. Sie können auch beschließen, Nachrichtenprotokolle und Aktivitätsprotokolle zu löschen, die für die Kunden angelegt wurden, die am Dialog teilgenommen haben. Diese Aufgabe wird als **Hintergrundaufgabe** ausgeführt.
Teilnehmerzusammenfassung	Fenster **Teilnehmerzusammenfassung anzeigen.**
Operation protokollieren	**Operation protokollieren** zeigt protokollierte Informationen zu allen ausgeführten Operationen an.

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktualisieren	Zählung der in den Gruppen angezeigten Teilnehmer aktualisieren Das kann nützlich sein, wenn eine **geplante Operation**, eine Operation, die ausgeführt wird, wenn eine **vorherige Operation ausgeführt wurde** oder eine **von einem Ereignis ausgelöste** Operation vorliegt.
Berichte	Führt entsprechende integrierte Berichte aus. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Integrierte Berichtserstellung – Übersicht** auf Seite 266 und **Standardberichte** auf Seite 267.

Skriptansicht

Skripting einer Operation

Beim Skripting einer Operation wird die Implementierung einer Verzweigung von dem Satz vordefinierter Operationen in Ihrem System in eine vollkommen angepasste Implementierung im Dialog verschoben.

Achtung: Für Skripting Operationen ist ein eingehendes Verständnis der Skripting-Technik im Allgemeinen und insbesondere des Visual Dialoge Operation Framework erforderlich.

Nach dem Skripting einer Operation erscheint rechts davon ein kleines **S**. Außerdem erscheint unten ein **Skripte**-Registerkarte. Durch Doppelklicken auf das **S** schaltet die Ansicht auf die Skript-Implementierung um.

Zum Skripten einer Verzweigung einfach mit der rechten Maustaste die zu skriptende Verzweigung anklicken, **Skripting** > **In Skriptverzweigung konvertieren... .** . In dem angezeigten Fenster **Ja** anklicken, wenn Ihr Skript auf der Standardimplementierung der Verzweigung basieren soll; **Nein** anklicken, wenn Sie mit einem völlig leeren Skript anfangen wollen. Wenn Sie fertig sind, wird die Skripting Ansicht angezeigt.

Rechts in der Ansicht werden alle Operationen in Ihrem Dialog angezeigt. Operationen mit einer oder mehr geskripteten Verzweigungen werden mit einem roten Aufzählungszeichen angezeigt. Unter den Operationen sind alle Verzweigungen der markierten Operation aufgeführt. Sie können das Kästchen neben jeder Verzweigung markieren, um diese zu skripten oder die Markierung aufheben, wenn Sie zur Standard Verzweigungsimplementierung zurückkehren wollen.

Der linke Teil der Ansicht ist der eigentliche Skript Editor.

Informationen zum Operation-Framework und den erforderlichen Schritten zur Implementierung einer Operation finden Sie in der **Referenzdokumentation**.

Die Registerkarte Skript

Beim Arbeiten in der **Skriptansicht** wird die Registerkarte **Skript** zum Menüband hinzugefügt.

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktive Elemente	Zeigt eine Liste aller geöffneten Elemente an.
Durchsuchen	Öffnet das **Explorer**-Fenster oder das **Browser**-Fenster einer Hauptkomponente.

Registerkartenoption	Beschreibung
Speichern	Speichert den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Schließen	Schließt den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Eigenschaften	Zeigt **Eigenschaften** des Dialogs an.
Sprache	Die Skriptsprache auswählen JScript, VBScript und PerlScript werden unterstützt.
Skriptvorlagen	Aktuellen Skriptcode durch einen Code aus einer Skriptvorlage ersetzen. Die Vorlagen sind die Implementation aller Standardoperationen im System.
Syntaxprüfung	Mit der Syntaxprüfung kann die Syntax des Skriptes geprüft werden. Dabei wird nur die Syntax des Skriptes geprüft, Schreibfehler in Methoden- und Variablennamen werden nicht erfasst.
Ausführen	Die Operation ausführen. Dazu muss die **Ausführungsoption** für den **Benutzerbefehl** eingestellt werden.
RTD-	Die Operation mit einer Höchstanzahl Teilnehmer ausführen. Bevor diese Operation ausgeführt wird, muss diese Zahl eingegeben werden.
Abbrechen	Bricht eine Ausführung der Operation ab.
Zeilennummern	Zeilennummer im Skripteditor. anzeigen oder ausblenden.
Skripte ausblenden	**Skriptansicht** anzeigen oder ausblenden.

Die Registerkarte Optionen

Beim Arbeiten mit einem Dialog wird die Registerkarte **Optionen** zum Menüband hinzugefügt.

Registerkartenoption	Beschreibung
Design	Ermöglicht die Auswahl des in einem Dialog verwendeten Designs. Ein Design definiert, wie alle in einem Dialog verwendeten Objekte erscheinen.
IDs zeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die internen IDs von Gruppen und Operationen im **Dialog-Designer** angezeigt.
Ausführende Symbole anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im **Dialog-Designer** ausführende Symbole angezeigt. Diese Symbole stellen die **Ausführungsoptionen** dar, die Sie für Ihre Operationen festgelegt haben.
Kommentare anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im **Dialog-Designer Kommentare** angezeigt.
Bild in Zwischenablage kopieren	Eine Kopie des Dialogbildes erstellen und in die Zwischenablage legen. Das kopierte Bild kann dann in eine Bildbearbeitung oder ein Dokument eingefügt werden.

Registerkartenoption	Beschreibung
Bild in Datei kopieren	Eine Kopie des Dialogbildes in einer Windows-Bitmap (bmp) oder einer JPEG-kompatiblen Datei (jpg) speichern. Aufgrund der Einschränkungen des Windows-Betriebssystems, schlägt das Kopieren großer Bilder in die Zwischenablage manchmal fehl. Sollte das der Fall sein, kann das Bild in eine Datei anstatt in die Zwischenablage kopiert werden, um es zu bearbeiten oder in anderen Anwendungen zu verwenden.
Schnelldesignmodus	Schnelldesignmodus aktivieren, um Gruppen und Operationen problemlos in einem Dialog zu platzieren. Diese Funktion verwenden, um erst einen Dialog zu zeichnen, in dem später die verwendeten Gruppen und Operationen konfiguriert werden können.
Einfache Operationsliste	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Operationsliste in der **Dialog Toolbox** mit kleinen Symbolen angezeigt. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden größere Symbole verwendet.
Raster anzeigen	Canvas Raster anzeigen.
Am Raster ausrichten	*Am Raster ausrichten* aktivieren, um eine genaue Positionierung von Objekten im Canvas Design zu erleichtern.
Skripte anzeigen	**Skriptansicht** anzeigen oder ausblenden.
Dialog als Vorlage speichern	Speichert den Dialog als **Dialogvorlage**.

Dialogeigenschaften

Das Fenster mit den Dialogeigenschaften kann entweder über die **Registerkarte „Datei“** oder über den **Dialog-Browser** geöffnet werden. Es enthält drei Registerkarten.

Die Registerkarte Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Dialogs.
Status	Der Status des Dialogs. Dieses Feld dient lediglich zur Information und hat keinen Einfluss auf die Verwendungsmöglichkeit oder Funktionsweise des Dialogs.
Start-/Enddatum	Wenn Sie die Dauer, wie lange der Dialog aktiv sein soll, begrenzen möchten, geben Sie im Feld Startdatum das Datum des Tages ein, ab dem der Dialog aktiv sein soll. Im nachfolgenden Feld Enddatum geben Sie das Datum des letzten Tages ein, bis zu dem der Dialog aktiv sein soll.

Feld	Beschreibung
Dialog deaktivieren	Ist dieses Kontrollkästchen markiert, wird der gesamte Dialog deaktiviert und kann nicht mehr ausgeführt werden. **Hinweis:** Ein Dialog, den Sie aus einer Datei importiert haben, ist immer als deaktiviert markiert. Sie müssen das Häkchen entfernen, um ihn zu aktivieren.
Kundendomäne	Die Kundendomäne, aus der die Dialogteilnehmer stammen.
Mehrfache Kundennennungen	Ist hier **ja** eingetragen, dann kann derselbe Kunde mehrmals als Teilnehmer des Dialogs aufgeführt sein. Voraussetzung dafür ist, dass für den Kunden jeweils unterschiedliche Inhaltsinformationen vorliegen. Wenn dieses Feld auf **nein** gesetzt ist, kann der Kunde immer nur eine Stelle im Dialog einnehmen.
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Dialog erstellt wurde.
Erstellt von	Der Anmeldename des Benutzers, der den Dialog erstellt hat.
Zuletzt geändert	Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Dialog zuletzt geändert wurde.
Zuletzt geändert von	Der Anmeldename des Benutzers, der den Dialog zuletzt geändert hat.

Registerkarte Erweitert

Feld	Beschreibung
Pfad	Der Pfad zum Verzeichnis, in dem alle Nachrichtenvorlagen, Nachrichten und Protokolldateien des Dialogs gespeichert werden. Wenn Sie den Pfad ändern, müssen Sie sicherstellen, dass er auf ein freigegebenes Verzeichnis weist, auf das alle Benutzer zugreifen können, die den Dialog verwenden möchten.
Teilnehmerprotokollierung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn beim Ausführen des Dialogs zusätzliche Protokolle erstellt werden sollen. Damit verfügt man über eine größere Basis für Statistiken und Analysen, aber die Ausführung wird, teilweise merkbar, verlangsamt. Wählt man **Protokollierung bei jeder Operation entscheiden**, kann die Protokollierung bei jeder Operation ein- oder ausgeschaltet werden. Wählt man **Immer Teilnehmerprotokoll generieren**, werden immer zusätzliche Protokolle erstellt.
Budget-Startkosten	Die budgetierten Kosten für die Initialisierung des Dialogs insgesamt.
Ist-Startkosten	Die tatsächlichen Kosten für die Initialisierung des Dialogs insgesamt.
Währungscode	Der Währungscode für Ihr Budget.
Kundenanmeldung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn sich Kunden zur Beantwortung von Umfragen mit ihrer Teilnehmer-ID für den Dialog anmelden sollen. Diese Funktion ist nützlich, wenn Ihr Dialog Nachrichten mit **Weblinks** zu einem Fragebogen ausgibt.

Die Registerkarte Anmerkungen

Auf dieser Registerkarte können Sie Anmerkungen zum Dialog eingeben.

Telemarketing-Projekte

Informationen zu Telemarketing-Projekten

Wenn eine **Telemarketing-Operation** in einem Dialog verwendet wird, können Sie Telemarketing-Projekte einrichten, die festlegen, wie die verschiedenen Telemarketing Operationen ablaufen sollten.

Informationen zum Erstellen eines Telemarketing-Projektes finden Sie im Abschnitt **Ein neues Telemarketingprojekt erstellen** auf Seite 68.

Öffnen der Liste der Telemarketing-Projekte

Die Liste der Telemarketing-Projekte wird mit der Auswahl **Dialog** > **Telemarketing-Projekte** aus der Menüleiste geöffnet.

Übersicht über Telemarketing-Projekte

Öffnet man **Telemarketing-Projekte**, wird eine Liste aller Telemarketing-Projekte angezeigt. Neue Telemarketing-Projekte werden hier hinzugefügt oder bestehende geändert. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Ein neues Telemarketingprojekt erstellen** auf Seite 68.

Eigenschaften des Telemarketing-Projekts

Wenn Sie ein neues Projekt anlegen oder ein bestehendes bearbeiten, wird das Fenster **Eigenschaften** geöffnet:

- Die Registerkarte **Allgemein**

  In dieser Registerkarte können Informationen zu den Fragebogen und Kundendaten festgelegt werden. Einzelheiten dazu finden Sie in Abschnitt **Ein neues Telemarketingprojekt erstellen** auf Seite 68.

- Registerkarte **Betreiber**

  In dieser Registerkarte können Sie die Betreiber festlegen, die die Teilnehmer am Telemarketing-Projekt bearbeiten dürfen. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Einrichten der offiziellen Betreiber für Telemarketing-Projekte** auf Seite 69.

- Registerkarte **Anrufregeln**

  In dieser Registerkarte können Sie die für dieses Projekt geltenden Anrufstatus festlegen. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Gründe für die automatische Verschiebung von Teilnehmern einrichten** auf Seite 70.

- Registerkarte **Aktivitätseinrichtung**

  In dieser Registerkarte können Sie Aktivitätstypen für das Projekt festlegen. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Ein neues Telemarketingprojekt erstellen** auf Seite 68.

- Registerkarte **Erweitert**

In dieser Registerkarte können erweiterte Optionen festgelegt werden, beispielsweise die Verwendung angepasster SQL für das Projekt. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Erweiterte Optionen einrichten** auf Seite 70.

Was ist ein Telemarketing-Betreiber?

Bei einer Telemarketingoperation müssen bestimmte Personen die Dialogteilnehmer anrufen. Dieser Vorgang wird durch Telemarketing-Betreiber bzw. Telefonisten durchgeführt.

Für jedes Telemarketingprojekt und jede Telemarketingoperation können Sie eine “Gruppe” von Betreibern definieren, die berechtigt sind, Teilnehmer aus der Absendergruppe der Operation zu bedienen. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Einrichten der offiziellen Betreiber für Telemarketing-Projekte** auf Seite 69.

Was ist ein Anrufstatus?

Auf Anrufe in einer Telemarketingsituation können mehrere Gegebenheiten oder Bedingungen zutreffen. Manche Teilnehmer möchten beispielsweise keine telefonischen Umfragen beantworten, andere trifft der Betreiber vielleicht nicht zu Hause an, und wieder andere sind eventuell umgezogen oder haben eine neue Telefonnummer. Zur Unterscheidung der jeweiligen Gegebenheiten können die Telemarketing-Betreiber unterschiedliche Status für angerufene Kunden vergeben. Diese Status werden als *Anrufstatus* bezeichnet.

In einem Telemarketingprojekt können Sie mithilfe dieser Status spezifische Gründe definieren, warum Teilnehmer aus einer Telemarketing-Warteschlange, z. B. der Anrufwarteschlange, in eine andere, z. B. die Empfängergruppe, verschoben wurden. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Gründe für die automatische Verschiebung von Teilnehmern einrichten** auf Seite 70.

Ein neues Telemarketingprojekt erstellen

Sie können beliebig viele Telemarketing-Projekte erstellen. Doch kann nur ein Projekt in einer bestimmten Telemarketingoperation verwendet werden.

So erstellen Sie ein neues Telemarketingprojekt

1. Öffnen Sie die **Telemarketing- Projektliste**, indem Sie **Telemarketing-Projekte** auf der Registerkarte **Design** wählen.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Der Assistent **Neue Telemarketing-Projekte** wird geöffnet.
3. Wenn Sie ein neues (leeres) Telemarketingprojekt erstellen möchten, wählen Sie **Ein neues Projekt erstellen**. Wenn Sie lieber ein bestehendes Telemarketingprojekt kopieren möchten, wählen Sie **Ein vorhandenes Telemarketingprojekt kopieren**.
4. Wählen Sie das bestehende Telemarketingprojekt aus, das Sie kopieren möchten.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

   Das Fenster **Eigenschaften des Telemarketingprojekts** wird geöffnet.
6. Geben Sie im Feld **Name des Telemarketingprojekts** einen Namen für das neue Projekt ein.
7. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung des Projekts ein. Diese Informationen helfen Ihnen und anderen, Ziel und Zweckbestimmung des Projekts zu verstehen.

8. In der Registerkarte **Allgemein** können Sie Informationen zu Fragebogen und Kundendaten angeben:
   - Wählen Sie im Feld **Fragebogen** den **Fragebogen** aus, den die Teilnehmer beantworten sollen.
   - Wählen Sie im Feld **Layout** ein **Layout** aus, das Sie für den Fragebogen definiert haben und das in der Anwendung Telemarketing Web verwendet werden soll. Wenn Sie keine Layouts erstellt haben oder das **Standardlayout** wählen, wird ein einfaches Standardlayout verwendet.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Antwortnachverfolgung aktivieren**, um den **Fortschritt** der Beantwortung der Fragen durch die Befragten nachzuverfolgen. Beachten Sie, dass die Antwortennachverfolgung im Standardlayout nicht verfügbar ist.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kundendaten anzeigen**, wenn Kundendaten für Telemarketingbetreiber in der Telemarketing Web-Anwendung sichtbar sein sollen.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktualisierung der Kundendaten zulassen**, wenn Telemarketingbetreiber Kundendaten in der Telemarketing Web-Anwendung bearbeiten sollen.
   - Mit den Feldern **Startdatum des Projekts** und **Enddatum des Projekts** können Sie die Verfügbarkeitsdauer des Projekts in der Anwendung Telemarketing Web begrenzen.
9. In der Registerkarte **Betreiber** geben Sie die Telemarketingbetreiber an, die mit den Teilnehmern im Telemarketingprojekt arbeiten dürfen. Einzelheiten dazu finden Sie in Abschnitt **Einrichten der offiziellen Betreiber für Telemarketing-Projekte** auf Seite 69.
10. In der Registerkarte **Anrufregeln** legen Sie die für das Projekt geltenden Anrufstatuswerte fest:
    - Geben Sie im Feld **Anzahl der zulässigen Anrufversuche** an, wie oft Telemarketingbetreiber Ihrer Meinung nach Kunden anrufen sollen.
    - Geben Sie im Feld **Zeit zwischen Anrufen** die Zeit in Minuten ein, nach der die Telemarketing Web-Anwendung einem Betreiber vorschlägt, denselben Kunden erneut anzurufen.
    - In der Liste **Teilnehmer verschieben, wenn** können Sie den **Anrufstatus** festlegen, durch den der Teilnehmer in “In Gruppe” verschoben wird. Informationen dazu finden Sie in Abschnitt **Gründe für die automatische Verschiebung von Teilnehmern einrichten** auf Seite 70.
11. In der Registerkarte **Aktivitätseinrichtung** können Sie Aktivitätstypen für das Projekt festlegen:
    - Wählen Sie im Feld **Aktivitätstyp** den Aktivitätstyp aus, den Sie erstellen möchten, wenn Sie das Buchen der Aktivität aktiviert haben.
    - Wählen Sie im Feld **Nach-Aktivität-Regel** aus, wann Sie Aktivitäten buchen möchten.
12. In der Registerkarte **Erweitert** können Sie Ihr Projekt für benutzerdefinierte SQL-Anweisungen einrichten. Einzelheiten dazu finden Sie in Abschnitt **Erweiterte Optionen einrichten** auf Seite 70.

Einrichten der offiziellen Betreiber für Telemarketing-Projekte

Für jedes Projekt, das Sie definieren, müssen Sie die **Betreiber** einrichten, die Anrufe für dieses Projekt durchführen dürfen.

So richten Sie offizielle Betreiber für ein Projekt ein

1. Zeigen Sie die Projekteigenschaften für das Telemarketingprojekt an.
2. Gehen Sie zur Registerkarte **Betreiber**.
3. Klicken Sie auf **+** (das Pluszeichen). Das Fenster **Gruppen oder Benutzer wählen** wird geöffnet.

4. Wählen Sie im Fenster **Gruppen oder Benutzer wählen** die Betreiber für dieses Projekt aus. Um mehrere Betreiber auszuwählen, halten Sie die **STRG-Taste** gedrückt und klicken nacheinander auf die Namen der gewünschten Betreiber.

   Hinweis: Die im Fenster Betreiber hinzufügen aufgeführten Betreiber wurden entweder vom Marketing-Datenbankadministrator oder von einer anderen für Visual Dialogue zuständigen Person festgelegt. Wenn Sie also zu den aufgeführten Betreibern weitere hinzufügen möchten, müssen Sie sich an diesen Datenbankadministrator bzw. diese Person wenden.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählten Betreiber zur Liste in der Registerkarte **Betreiber** hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Einstellungen zu speichern.

Wenn Sie einen unerwünschten Betreiber aus der Liste entfernen möchten, wählen Sie diesen aus und klicken auf **-** (das Minuszeichen).

Gründe für die automatische Verschiebung von Teilnehmern einrichten

Basierend auf dem **Anrufstatus**, den Telemarketing-Betreiber für Kunden vergeben, können Sie bei Telemarketing-Projekten bestimmte Kriterien oder Gründe definieren. Diese sorgen dafür, dass Dialogteilnehmer automatisch aus der Anrufwarteschlange in die Empfängergruppe der Telemarketingoperationen verschoben werden. Dadurch lässt sich vermeiden, dass Teilnehmer immer wieder durch die Anwendung Telemarketing Web und die Telemarketing-Betreiber bearbeitet werden.

So richten Sie Gründe für das automatische Verschieben von Teilnehmern ein

1. Zeigen Sie die Projekteigenschaften für das Telemarketingprojekt an.
2. Gehen Sie zur Registerkarte **Anrufregeln**.

   Wenn Sie die Registerkarte **Anrufregeln** für ein neues Standardprojekt öffnen, sind standardmäßig bereits einige Elemente enthalten. Diese Elemente wurden vom Marketing-Datenbankadministrator oder von einer anderen für Visual Dialogue zuständigen Person festgelegt. Über die Schaltflächen **Hinzufügen** und **Entfernen** oberhalb der Liste können Sie jedoch die gewünschten Gründe übernehmen.

   Hinweis: Die ausgegrauten Elemente oben in der Liste sind unbedingt erforderlich und können nicht deaktiviert werden.

3. Wählen Sie in der Liste **Teilnehmer verschieben, wenn** die Gründe aus, warum Dialogteilnehmer in der Anwendung Telemarketing Web aus der Anrufwarteschlange in die Gruppe für Telemarketing-Operationen verschoben werden sollen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Einstellungen zu speichern.

Erweiterte Optionen einrichten

In der Registerkarte **Erweitert** können Sie Ihr Projekt für benutzerdefinierte SQL-Anweisungen einrichten. Mit dieser leistungsstarken Option können Sie die Art und Weise ändern, wie der Dialogue Server die anzurufenden Telemarketing-Teilnehmer abruft.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzerdefinierte SQL verwenden**, wenn Sie eine benutzerdefinierte SQL-Anweisung verwenden möchten. Dadurch werden die Schaltfläche **Servergenerierte SQL abrufen** sowie die Schaltfläche für **SQL auswählen...** aktiviert.

Servergenerierte SQL abrufen: Damit wird eine Kopie der SQL-Anweisung aufgerufen, mit der der Server Telemarketing-Teilnehmer abruft und in die Zwischenablage stellt. Sie dient als Basis für Ihre benutzerdefinierte SQL-Anweisung.

...: Damit wählen Sie eine benutzerdefinierte SQL-Anweisung aus. Diese SQL-Anweisung muss sich im SQL-Repository befinden, auf das der Zugriff über Dialogue Admin erfolgt. Damit eine benutzerdefinierte SQL-Anweisung funktioniert, muss sie **mehrere Bedingungen erfüllen**.

Benutzerdefinierte SQL-Anweisung schreiben

Wenn Sie eine benutzerdefinierte SQL-Anweisung für ein Telemarketingprojekt schreiben, müssen einige Bedingungen erfüllt werden:

- Die SQL-Anweisung muss immer die Felder *mh_participant_id*, *mh_customer_id*, *mh_context*, *ccpa_current_call_no*, *ccpa_next_call_datetime*, *ccpa_assigned_user_name* und *ccpa_locked_by_user_name* zurückgeben.
- Außerdem muss die SQL-Anweisung alle Felder zurückgeben, die in der Kundendomäne mit **Im Telemarketing-Web anzeigen** markiert sind.
- Alle in der SQL-Anweisung enthaltenen Parameter **müssen** einen eindeutigen Namen haben. Dies ist äußerst wichtig, da SQL-Anweisungen ohne eindeutige Namen den Dialogue Server möglicherweise vollständig zum Erliegen bringen. Sie können fünf verschiedene Parameter verwenden: *dg_id* (Dialog aus Gruppe), *ccp_id* (Telemarketingprojekt-ID), *sui_user_name* (Benutzername), *cd_id* (Kundendomäne-ID) und *ct_name* (Kanaltypname des Kanals, der Telemarketing blockiert). Der Dialogue Server analysiert die Anweisung und weist allen Parametern, die mit einem dieser Namen **beginnen** den entsprechenden Wert zu. Demzufolge erhalten beide Parameter *ccp_id1* und *ccp_id2* den Wert der Telemarketingprojekt-ID.
- Wenn die Telemarketingoperation für mehr als eine Gruppe (Absendergruppe) gedacht ist, müssen Sie die verschiedenen Gruppen-IDs in der SQL-Anweisung hartcodieren. Beachten Sie, dass Sie das Telemarketingprojekt dennoch für mehrere Operationen verwenden können, sofern keine der Operationen über mehr als eine Gruppe (Absendergruppe) verfügt.

Dialoge durchsuchen

Um alle definierten Dialoge anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Dialoge** . Das Fenster **Dialoge durchsuchen** wird geöffnet.

Dialogliste sortieren

Zur Sortierung einer Auswahl die gewünschte Spalte in der Überschrift der Auswahlliste anklicken.

Spalten auswählen

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**.

Die Spalten können auch neu geordnet werden Dazu Spalten über 'Drag and Drop' an verschiedene Spaltenpositionen verschieben.

Dialogeigenschaften

Um die Eigenschaften eines Dialogs (z. B. Name oder Beschreibung) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie einen einzelnen Dialog aus, und wählen Sie **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Start**. Das **Fenster Dialogeigenschaften** wird geöffnet.

Dialog öffnen

Um einen Dialog in **Informationen zum Dialog-Designer** auf Seite 27 zu öffnen, doppelklicken Sie auf einen Fragebogen in der Liste oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Dialog löschen

Um einen Dialog zu löschen, markieren Sie ihn, und wählen Sie **Löschen** auf der Registerkarte **Start**. Diese Aufgabe wird als **Hintergrundaufgabe** ausgeführt.

Vorschau

Im unteren Bereich des Browsers wird eine Vorschau des Dialogs angezeigt. Um die Vorschau ein- oder auszuschalten, klicken Sie auf der Registerkarte **Start** auf die Schaltfläche **Vorschau**.

Rot markierte Dialoge

Eine rote Markierung des Symbols eines Dialogs zeigt an, dass der Dialog *deaktiviert* ist. Weitere Informationen finden Sie unter **Dialogeigenschaften** auf Seite 65.

Sicherheit des Dialogs

Dialoge verfügen über eine eingebaute Sicherheitsfunktion. Über diese Funktion können die Zugangsrechte und -berechtigungen eines Dialogs gesteuert werden. Die Sicherheitseinstellungen werden sowohl auf Ebene der Benutzer, als auch der Benutzergruppen angewandt.

Das Fenster Sicherheitseinstellungen

Das Fenster der Sicherheitseinstellungen für einen Dialog kann folgendermaßen geöffnet werden:

- Im Fenster **Dialoge durchsuchen** den gewünschten Dialog mit der rechten Maustaste anklicken und **Sicherheit** wählen.

- Öffnen Sie einen Dialog, und klicken Sie auf der Menüband-Registerkarte **Datei** auf die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss:

Die Das Fenster **Benutzergruppe oder Benutzer** führt alle Benutzer und Benutzergruppen mit Zugriffsrechten oder -berechtigungen für den Dialog auf.

Einen Benutzer oder eine Benutzergruppe markieren, um die entsprechenden Berechtigungen anzuzeigen. Die Berechtigungen werden unten im Fenster **Zugriffsrecht oder -berechtigung** angezeigt.

Deaktivierte Berechtigungen (grau) sind globale Berechtigungen und können daher weder geändert, noch gelöscht werden.

Benutzer und Benutzergruppen hinzufügen

Hinzufügen anklicken, um einen neuen Benutzer oder eine Benutzergruppe hinzuzufügen Das Fenster **Gruppen oder Benutzer wählen** wird geöffnet.

Gewünschten Benutzer oder Benutzergruppe auswählen und auf **OK** klicken. Der ausgewählte Benutzer oder die Gruppe wird zur Liste der **Benutzergruppen oder Benutzer** im Fenster Sicherheit hinzugefügt. Anschließend die gewünschten Berechtigungen und Zugriffsrechte für den Benutzer oder die Benutzergruppe auswählen.

Zugriffsrechte und -berechtigungen

Die pro Benutzer und Benutzergruppe verfügbaren Zugriffsrechte und Berechtigungen sind::

- **Dialog löschen**—Berechtigung, den gesamten Dialog im **Dialog-Browser** zu löschen.
- **Dialog ausführen**—Berechtigung, den Dialog in der **Ausführungsansicht** zu bearbeiten. Das schließt die Ausführung von Operationen und das Verschieben von Teilnehmern von einer Gruppe in ein andere ein.
- **Dialog bearbeiten**—Berechtigung, den Dialog in der **Designansicht** zu bearbeiten. Das schließt das Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Gruppen und Operationen ein.
- **Dialog leeren**—Berechtigung, die Ausführungsdaten des Dialogs zu bereinigen. Das schließt das Entfernen aller Teilnehmer und des gesamten Verlaufs aus dem Dialog ein. Das Bereinigen eines Dialogs erfolgt aus der **Ausführungsansicht** des Dialogs.

Dialogvorlagen

Was ist eine Dialogvorlage?

Man verwendet Dialogvorlagen zur Erstellung von Vorlagen zur schnellen Einrichtung eines Dialogs in Visual Dialogue und zur Erstellung von Vorlagen für die unterstützte Dialogeinstellung.

Die Vorlagen bestehen aus zwei Teilen:

1. Dem Dialogablauf (Designansicht)
2. Der Definition für Seiten, Abschnitte und Fragen (Unterstützte Einrichtung)

Die unterstützte Einrichtung wird nur für Vorlagen, die in Portrait HQ verwendet werden sollen benötigt und hat keine Auswirkungen auf Dialoge, die in Visual Dialogue angelegt werden.

In Visual Dialogue liegt der Link zu den Dialogvorlagen im Bereich **Verwalten** in der Explorer-Leiste im linken Menü.

Eine neue Dialogvorlage erstellen

Um eine neue Dialogvorlage zu erstellen, wählen Sie auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Dialogvorlage**.

Geben Sie der Dialogvorlage einen Namen und wählen Sie die Domäne aus, in der sie anzuwenden ist.

Stellen Sie die Standardoptionen Ihrer Vorlage ein. Diese werden von Dialogen übernommen, die diese Vorlage verwenden.

Fertig stellen anklicken, um die Dialogvorlage zu erstellen und die Designansicht aufzurufen.

Der Dialogvorlagen-Designer

Der Dialogvorlagen-Designer wird für die Gestaltung Ihrer Vorlagen verwendet. Es gibt zwei Ansichten: Design und Unterstützte Einrichtung.

Die Designansicht wird für die Gestaltung des Dialogablaufs verwendet. Die Dialoggestaltung erfolgt auf die gleiche Art und Weise wie die **Gestaltung eines Standarddialogs**.

Die Ansicht Unterstützte Einrichtung wird zur Definition von Seiten, Abschnitten und Fragen für die Anwendung Ihrer Vorlage in der unterstützten Dialogeinstellung verwendet.

Unterstützte Einrichtung

Was versteht man unter Unterstützter Einrichtung?

Mit der unterstützten Einrichtung können Benutzer Dialoge konfigurieren, ohne Visual Dialogue verwenden zu müssen. Dazu wird ein Satz Fragen definiert, die der Benutzer beantworten muss. Anschließend werden die Antworten zu automatischen Konfiguration des Dialogs verwendet. Die Fragen werden in der Anwendung Portrait HQ beantwortet. Wenn alle Fragen beantwortet sind, wird auf der Grundlage der Antworten ein neuer Dialog erstellt. Wenn der Benutzer die Antworten zu einem späteren Zeitpunkt ändert, werden die Änderungen auf den Dialog angewandt.

- Fragen zur Auswahl und zur Vorlage sind in Visual Dialogue festgelegt.
- Die Fragen werden durch Angabe der Auswahl und der Vorlage in Portrait HQ beantwortet.
- Die Antworten werden auf einen neuen Dialog angewandt.

Festlegung einer unterstützten Einrichtung

Eine unterstützte Einrichtung besteht aus drei Elementen: Schritten, Abschnitten und Fragen. Schritte werden verwendet, um die Einrichtung in verschiedene Seiten aufzuteilen, Abschnitte werden verwendet, um jede Seite in logische Teile aufzuteilen und Fragen werden verwendet, um die eigentlichen Angaben des Benutzers zu erhalten.

Beispiel: *E-Mails versenden* und *Erinnerung versenden* könnten als Schritte, *Zielgruppe auswählen* und *E-Mail-Vorlage auswählen* als Abschnitte und *Zielgruppe*, *E-Mail-Vorlage* und *Nicht an Kunden senden, die…* als Fragen verwendet werden.

Designer der unterstützten Einrichtung

Wenn die unterstützte Einrichtung in einer Dialogvorlage verwendet werden soll, muss die unterstützte Dialogeinstellung in der Registerkarte **Kampagneneinrichtung** im Feld Eigenschaften der Dialogvorlage aktiviert sein.

Der unterstützte Einrichtungs-Designer besteht aus zwei Hauptteilen. Im linken Teil wird eine Strukturansicht aller Schritte, Abschnitte und Fragen gezeigt, die für die Einrichtung festgelegt worden sind. Hier werden auch Schritte, Abschnitte und Fragen hinzugefügt. Die Ansicht auf der rechten Seite zeigt eine einfache Vorschau auf den aktuell ausgewählten Schritt.

Unterstützte Schritteinrichtung

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Strukturansicht, und wählen Sie **Neuer Schritt...** oder wählen Sie **Schritt** auf der Registerkarte **Unterstützte Einrichtung**, um einen neuen Schritt zu erstellen. Auf einen bestehenden Schritt doppelklicken oder die Eingabetaste drücken, um ihn zu bearbeiten.

Option	Beschreibung
Name des Einrichtungsschritts	Der Name des Schrittes. Dieser Name wird dem Benutzer in Portrait HQ angezeigt.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Schrittes.
Schlüssel	Es handelt sich um einen systeminternen Schlüssel, den Sie nicht zu ändern brauchen.

Unterstützter Einrichtungsabschnitt

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Strukturansicht und wählen Sie **Neuer Abschnitt...**, oder wählen Sie **Abschnitt** auf der Registerkarte **Unterstützte Einrichtung**, um einen neuen Abschnitt zu erstellen. Auf einen bestehenden Abschnitt doppelklicken oder die Eingabetaste drücken, um ihn zu bearbeiten.

Feld	Beschreibung
Titel des Einrichtungsabschnitts	Der Abschnittstitel. Dieser Titel wird dem Benutzer in Portrait HQ angezeigt.
Anweisungen	Anweisungen, die dem Benutzer in Portrait HQ angezeigt werden.

Einrichtungsfrage

Unterstützte Einrichtungsfrage

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Strukturansicht und wählen Sie **Neue Frage...**, oder wählen Sie **Frage** auf der Registerkarte **Unterstützte Einrichtung**, um eine neue Frage zu erstellen. Auf eine bestehende Frage doppelklicken oder die Eingabetaste drücken, um sie zu bearbeiten.

Feld	Beschreibung
Fragetitel	Der Fragetitel Dieser Titel wird dem Benutzer in Portrait HQ angezeigt.
Anweisungen	Anweisungen, die dem Benutzer in Portrait HQ angezeigt werden.
Antwort erforderlich	Wenn dieses Kästchen markiert ist, muss der Benutzer diese Frage beantworten, bevor die Einrichtung als vollständig betrachtet wird.
Schlüssel	Es handelt sich um einen systeminternen Schlüssel, den Sie nicht zu ändern brauchen.

Die Registerkarte Typ

In der Registerkarte **Typ** können Sie den gewünschten Fragetyp wählen. Es gibt zwei Fragetypen, einfache Fragen mit Kästchen und Fragen zu Verzweigungsparametern.

Fragen mit Kontrollkästchen werden normalerweise zur Aktivierung oder Deaktivierung weiterer Fragen oder Verzweigungen eingesetzt. Sie können standardmäßig markiert oder nicht markiert werden.

Fragen zu Verzweigungsparametern werden verwendet, um Angaben des Benutzers zur Konfiguration von Dialog-Verzweigungen einzuholen.

Feld	Beschreibung
Operation	Die zu konfigurierende Operation wählen.
Verzweigung	Die Verzweigung der zu konfigurierenden Operation wählen.
Parameter	Den Parameter der zu konfigurierenden Operation wählen.
Min. Wert	Hier kann für die Antwort des Benutzers ein Minimalwert eingegeben werden. Das trifft nur für einige Parametertypen zu.
Max. Wert	Hier kann für die Antwort des Benutzers ein Maximalwert eingegeben werden. Das trifft nur für einige Parametertypen zu.
Standardwert	Hier kann ein Standardwert eingegeben werden, der automatisch für den Benutzer gewählt wird.
Nach einer Behandlung fragen	Wenn dieses Kästchen markiert wird, muss der Benutzer bei der Beantwortung der Frage eine Auswahl aus einer Liste von Behandlungen aus der Portrait HQ Kampagne treffen, mit der er arbeitet. Bei der Konfiguration des Dialogs wird die Behandlung der Verzweigung zugewiesen.

Die Registerkarte Bedingungen

Bedingungen werden verwendet, um die zu konfigurierende Frage zu aktivieren oder deaktivieren, je nachdem, ob eine andere Frage in der Einrichtung beantwortet wurde oder nicht. Das basiert normalerweise auf der Antwort auf eine **Kontrollkästchen-Frage**.

Registerkarte Zusätzliche Parameter

In der Registerkarte **Zusätzliche Parameter** können zusätzlich zu den in der Registerkarte **Typ angegebenen Verzweigungsparametern weitere Verzweigungsparameter im Dialog konfiguriert werden**. Die Parameter müssen zum gleichen Typ gehören und allen Parametern wird abhängig von der Antwort des Benutzers auf die Frage der gleiche Wert zugewiesen. Zusätzliche Parameter werden über die Schaltflächen **Hinzufügen**, **Bearbeiten** und **Löschen** eingerichtet.

Die Registerkarte Verzweigungen aktivieren

In der Registerkarte **Verzweigungen aktivieren** können Sie Verzweigungen aktivieren oder deaktivieren, je nachdem, ob die zu konfigurierende Frage beantwortet worden ist oder nicht. Normalerweise wird diese Funktion zusammen mit einer **Kontrollkästchen-Frage** verwendet, um Teile des Dialogs zu aktivieren oder zu deaktivieren. Zusätzliche Parameter werden über die Schaltflächen **Hinzufügen**, **Bearbeiten** und **Löschen** eingerichtet.

Die Registerkarte Unterstützte Einrichtung

Beim Arbeiten in der Ansicht **Unterstützte Einrichtung** wird die Registerkarte **Unterstützte Einrichtung** zum Menüband hinzugefügt.

Registerkartenoption	Beschreibung
Aktive Elemente	Zeigt eine Liste aller geöffneten Elemente an.
Durchsuchen	Öffnet das **Explorer**-Fenster oder das **Browser**-Fenster einer Hauptkomponente.
Speichern	Speichert den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Schließen	Schließt den Dialog, den Sie gerade bearbeiten.
Eigenschaften	Zeigt **Eigenschaften** des Dialogs an.
Schritt	Fügt einen neuen **unterstützten Einrichtungsschritt** hinzu.
Bereich	Fügt einen neuen **unterstützten Einrichtungsabschnitt** hinzu.
Frage	Fügt eine neue **unterstützte Einrichtungsfrage** hinzu.
Gewähltes Element bearbeiten	Bearbeitet das ausgewählte Element.
Nach oben	Verschiebt das ausgewählte Element in der Strukturansicht nach oben.
Nach unten	Verschiebt das ausgewählte Element in der Strukturansicht nach unten.

Registerkartenoption	Beschreibung
Überprüfen	Prüft die Dialogvorlage und zeigt das Ergebnis in einem Bereich unten im Fenster an. In diesem Bereich werden Nachrichten angezeigt, die (mögliche) Probleme in der Vorlage beschreiben. Durch Doppelklicken auf eine Bestätigungsnachricht in der Liste oder Betätigung der Eingabetaste wird der Problembereich der Vorlage in den Vordergrund gerückt
Nachrichten anzeigen	Bestätigungsbereich anzeigen oder ausblenden.

Eigenschaften der Dialogvorlage

Das Fenster mit den Dialogeigenschaften kann entweder über die Registerkarte **Datei** oder über den **Dialogvorlagen-Browser** geöffnet werden. Es besteht aus vier Registerkarten.

Die Registerkarte Allgemein

Name	Der Name der Dialogvorlage.
Dialogvorlage deaktivieren	Bei markiertem Kontrollkästchen ist die Vorlage deaktiviert und kann nicht für das Erstellen neuer Dialoge verwendet werden.
Kundendomäne	Die Kundendomäne, aus der die mit dieser Vorlage erstellten Dialoge die Teilnehmer erhalten.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Vorlage.
Erstellt von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Zuletzt geändert	Datum und Uhrzeit der letzten Änderung der Vorlage.
Zuletzt geändert von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage zuletzt geändert hat.

Registerkarte Kampagneneinrichtung

Unterstützte Dialogeinstellung aktivieren	Bei markiertem Kontrollkästchen unterstützt die Vorlage die **unterstützte Dialogeinstellung**.
Dialogausführung	Diese Einstellung gilt nur, wenn die unterstützte Dialogeinstellung aktiviert wurde. Sie wird von Portrait HQ verwendet, um festzustellen, ob es erforderlich ist, alle Teile des auf dieser Vorlage basierenden Dialogs manuell auszuführen oder ob auf dieser Vorlage basierende Dialoge automatisch ohne Eingreifen des Benutzers ausgeführt werden. Als Designer der Vorlage legen Sie diesen Aspekt fest und gestalten die Vorlage entsprechend. Für die Gestaltung automatisierter Dialogvorlagen wird normalerweise eine Mischung aus **geplanten**, **Wasserfall** und/oder **von Ereignissen ausgelösten** Operationen verwendet.

Registerkarte Erweitert

Mehrfache Kundennennungen zulassen	Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, kann der gleiche Kunde als Teilnehmer eines auf dieser Vorlage basierenden Dialogs mehrfach erscheinen, sofern dem Teilnehmer für jede Nennung unterschiedliche Kontextinformation angefügt ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht markiert ist, kann der gleiche Kunde nur an einer Stelle zur Zeit im Dialog vorkommen.
Teilnehmerprotokollierung aktivieren	Auswählen, damit zusätzliche Protokolle erstellt werden, wenn auf dieser Vorlage basierende Dialoge ausgeführt werden. Damit verfügt man über eine größere Basis für Statistiken und Analysen, aber die Ausführung wird, teilweise merkbar, verlangsamt. Wählt man **Protokollierung bei jeder Operation entscheiden**, kann die Protokollierung bei jeder Operation ein- oder ausgeschaltet werden. Wählt man **Immer Teilnehmerprotokoll generieren**, werden immer zusätzliche Protokolle erstellt.
Budget-Startkosten	Die standardmäßig veranschlagten Kosten der Initialisierung von Dialogen, die auf dieser Vorlage basieren.
Ist-Startkosten	Die standardmäßigen tatsächlichen Kosten der Initialisierung von Dialogen, die auf dieser Vorlage basieren.
Währungscode	Der in Dialogen, die auf dieser Vorlage basieren, standardmäßig verwendete Währungscode.
Kundenanmeldung aktivieren	Dieses Kästchen markieren, wenn es Kunden ermöglicht werden soll, sich in Dialogen, die auf dieser Vorlage basieren, mit ihrer Teilnehmer-ID anzumelden und Fragebogen zu beantworten. Diese Funktion ist nützlich, wenn Ihr Dialog Nachrichten mit **Weblinks** zu einem Fragebogen ausgibt.

Die Registerkarte Anmerkungen

In diese Registerkarte können Anmerkungen zur Vorlage eingegeben werden.

Menüband-Registerkarten der Dialogvorlagen

Die im Dialogvorlagen-Designer verwendeten Registerkarten sind denen in der **Designansicht** von Dialog-Designer sehr ähnlich. Es gibt allerdings eine zusätzliche Option auf der Registerkarte **Optionen**.

Neuer Dialog von Vorlage	Auf der Grundlage dieser Dialogvorlage einen neuen Dialog erstellen. Beachten Sie, dass Dialoge auf der Grundlage der Vorlage nur den Zustand der Vorlage bei Erstellung der Dialoge widerspiegeln. Spätere Änderungen der Vorlage werden von den Dialogen nicht übernommen.

Es gibt außerdem die **Registerkarte „Unterstützte Einrichtung“**, die zum **Designer für unterstützte Einrichtung** gehört.

Kapitel 5

Auswahlmöglichkeiten

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Auswahlen 82
- Auswahlen in Dialogen 82
- Auswahlen in Customer View 83
- Auswahldesigner 83
- Auswahlmöglichkeiten durchsuchen 97

Informationen zu Auswahlen

Auswahlen gehören zu den Schlüsselkonzepten von Portrait Dialogue.

Was ist eine Auswahl?

Eine Auswahl ist im Wesentlichen eine Teilmenge aller Kunden in einer Kundendatenbank. Mit einer Auswahl legen Sie ein oder mehrere Kriterien fest, durch die eine solche Teilmenge erstellt wird.

Definition von Auswahlen

Visual Dialogue beinhaltet ein Modul namens **Auswahldesigner**, mit dem Auswahlen definiert werden. Dieses Tool bietet mehrere Ansätze zum Erstellen von Auswahlen, die sowohl für Marketingexperten als auch für Benutzer mit Datenbankkenntnissen geeignet sind.

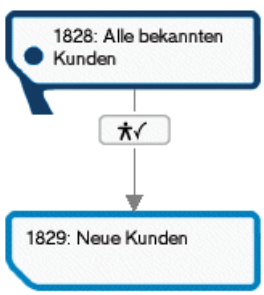
Auswahlen verwenden

Auswahlen können in den verfügbaren Modulen auf verschiedene Weise verwendet werden. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

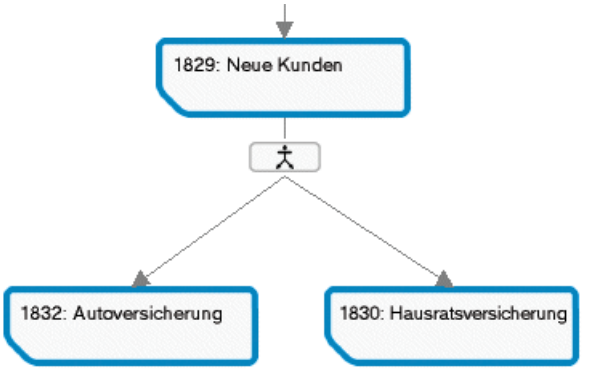
- **Auswahlen in Dialogen** auf Seite 82
- **Auswahlen in Customer View** auf Seite 83

Auswahlen in Dialogen

Auswahlen werden in Dialogen zum Auswählen und Einteilen der Vorgänge verwendet. Als ersten Vorgang eines Dialogs wählen Sie normalerweise einen Dialogteilnehmer mithilfe einer Auswahl aus der Kundendatenbank aus.



Bei der Einteilung werden Gruppen mit Dialogteilnehmern gebildet, für die verschiedene Aktionen durchgeführt werden sollen. Durch Auswahlen werden Kriterien für die Einteilung festgelegt. In der Abbildung unten sind die Dialogteilnehmer in zwei Gruppen aufgeteilt, nämlich solche mit einer E-Mail-Adresse und andere ohne E-Mail-Adresse. Das System identifiziert anhand der Auswahl die Teilnehmer mit einer E-Mail-Adresse.



Auswahlen in Customer View

Auswahlen können in Customer View auf der **Suchseite** unter **Erweitert** verwendet werden. Hier wählen Sie die Auswahl aus einer Liste und als Suchergebnis erhalten Sie eine Liste der Kunden, die in der Auswahl aufgeführt sind.

Auswahldesigner

Informationen zum Auswahldesigner

Auswahldesigner unterstützt Marketingexperten, die anhand der im System verfügbaren Kundendaten eine Auswahl an Kunden zusammenstellen möchten.

Durch die administrative Konfiguration stehen Benutzern von Visual Dialogue Kundeninformationen in verschiedenen Gruppen zur Verfügung. Alle Kundendaten setzen sich aus den wichtigsten Informationen wie Name, Adresse, Umsätze sowie Interaktionsverlauf zusammen und dienen zur Definition von Auswahlen.

Wer nutzt Auswahldesigner?

In der Regel arbeiten Dialogdesigner mit dem Tool Auswahldesigner, da Dialoge mithilfe von Auswahlen in verschiedene Vorgänge unterteilt werden können.

Außerdem wird es gelegentlich von eher technisch orientierten Benutzern eingesetzt, die Marketingexperten erweiterte Auswahlen bereitstellen, für die Datenbank- und SQL-Kenntnisse erforderlich sind.

Um unterschiedliche Benutzer in Auswahldesigner zu unterstützen, sind für die Auswahlplanung verschiedene Ansätze möglich.

Auswahlen im Designmodus planen

Am einfachsten ist die Auswahlplanung im sehr intuitiven Designmodus, dem Standardmodus in Auswahldesigner. In diesem Modus können Sie einzelne Auswahlkriterien definieren und diese mit den Operatoren **AND** und **OR** verknüpfen. Die Kriterien einer Auswahl sind in einer Baumstruktur gegliedert.

Auswahlen im Ausdrucksmodus planen

Alle im Designmodus entworfenen Auswahlen können als Text*ausdruck* dargestellt werden. In Visual Dialogue nutzen Sie Ausdrücke für den Zugriff auf Kundendaten. Im Ausdrucksmodus kann der Auswahlausdruck direkt bearbeitet werden. Da für den Ausdrucksmodus Kenntnisse der Ausdrücke vorausgesetzt werden, ist die Bearbeitung hier nicht ganz so einfach wie im Designmodus. Es stehen jedoch mehr Möglichkeiten zur direkten Eingabe von Ausdrücken zur Verfügung. Weitere Informationen über Ausdrücke finden Sie in der **Referenzhilfe**.

Beispiel:

```
Sex = "Female"
and (has WorkEmail or has Telefax)
```

Auswahlen im SQL-Modus planen

In manchen Fällen eignet sich eine SQL SELECT-Anweisung zur Definition der Auswahl besser als der Design- oder Ausdrucksmodus. Mögliche Gründe dafür sind u. a. eine sehr komplexe Auswahl, Datenverfügbarkeit oder Leistungsverhalten.

Im SQL-Modus schreiben Sie eine SQL-Anweisung, die eindeutige IDs der in der Auswahl enthaltenen Kunden zurückgibt. Für die Arbeit im SQL-Modus sind Kenntnisse in SQL und der zugrundeliegenden Datenstrukturen (Datenbank) erforderlich.

Ein Beispiel zur Nutzung des SQL-Modus wird unten angezeigt.

```
SELECT cust_char_id as mh_customer_id
FROM mhcust.customer, mhcust.person
WHERE cust_id = pers_cust_id
AND pers_sex = 'F'
AND (not cust_email1 IS NULL
OR not pers_day_telefax IS NULL)
```

Eine neue Auswahl erstellen

Um eine neue Auswahl zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Auswahl**. Das Fenster **Assistent für neue Auswahl** wird angezeigt.

Im Assistenten müssen Sie einen Namen für die neue Auswahl angeben. Die Eingabe einer Beschreibung ist optional.

Eine Auswahl wirkt sich immer auf *eine* bestimmte Kundendomäne aus. Wurden für eine Installation mehrere Domains definiert, müssen Sie die Kundendomäne im Assistenten auswählen.

Auswahl mit SQL schreiben: Gibt an, ob die Auswahl im SQL-Modus gespeichert wird. Weitere Informationen über das Speichern von Auswahlen im SQL-Modus finden Sie unter **Im SQL-Modus arbeiten** auf Seite 94.

In Customer View verwenden: Gibt an, ob die Auswahl in Customer View unter Erweiterte Suche verfügbar ist.

Hinweis: Alle Optionen im **Assistenten für neue Auswahl** mit Ausnahme der Kundendomäne können auch zu einem späteren Zeitpunkt geändert werden.

Nachdem Sie die neue Auswahl benannt und eine entsprechende Domain ausgewählt haben, klicken Sie auf **Fertig stellen**. Auswahldesigner wird nun im Designmodus ohne definierte Kriterien geöffnet.

Im oberen Teil des Fensters werden die Kriterien der Auswahl angezeigt. Der untere Teil ist für Testmeldungen (z. B. Fehlermeldungen zur Auswahl) und eine Auswahlvorschau (ein paar Kunden in der Auswahl) reserviert.

Eine Auswahl ohne Kriterien enthält definitionsgemäß **alle Kunden** (in der Domain). Um die Anzahl der Kunden in einer Auswahl zu prüfen, wählen Sie auf der Menüband-Registerkarte **Auswahl** die Optionen **Zählen** > **Auswahl zählen**. Wurden keine Kriterien definiert, so ist die angezeigte Anzahl identisch mit der Kundenanzahl in der Domain.

Kriterium hinzufügen

Um ein Kriterium zur Auswahl hinzuzufügen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Feldkriterium...** auf der Registerkarte **Design**.

Das Fenster **Neues Kundenfeldkriterium** wird angezeigt. Ein *Feldkriterium* ist der Standard-Kriterientyp, in dem Bedingungen zu den Kundendaten definiert werden können.

Die Dropdownliste **Feld** ist das Feld der Kundendaten, für das eine Bedingung festgelegt werden soll.

Operator ist der zu verwendende Bedingungstyp. Folgende Operatoren sind verfügbar:

Operator	Beschreibung
=	Testet, ob **Feld** gleich **Wert**.
>	Testet, ob **Feld** größer als **Wert** ist.
<	Testet, ob **Feld** kleiner als **Wert** ist.
>=	Testet, ob **Feld** größer oder gleich **Wert** ist.
<=	Testet, ob **Feld** kleiner oder gleich **Wert** ist.
<>	Testet, ob **Feld** sich von **Wert** unterscheidet.
hat	Testet, ob das angegebene Feld einen Wert hat (keine leere Zeichenfolge oder Nullwert).

Hinweis: Die Liste der in der Dropdownliste verfügbaren Operatoren hängt von dem gewählten Feld ab. Es sind nicht alle Operatoren für alle Felder relevant, da unterschiedliche Felder unterschiedliche Datentypen aufweisen. Beispielsweise gelten die Operatoren **>** und **<** nur für numerische Felder und Datum/Uhrzeit-Felder.

Wert ist das Feld, in dem der Wert der Bedingung angegeben wird. Je nach gewähltem Feld und Operator kann das Bearbeitungssteuerelement für **Wert** ein normales zu bearbeitendes Feld oder eine Dropdownliste sein. Die Schaltfläche **...** neben dem Bearbeitungssteuerelement ist aktiviert, wenn ein Fenster 'Durchsuchen' verfügbar ist. In einem solchen Fenster 'Durchsuchen' können mögliche Werte ausgewählt werden. Beispielsweise wird für Datumswerte ein Kalender angezeigt.

Das Kriterium kann optional über **Textbeschreibung** beschrieben werden. Die eingegebene Beschreibung wird dann in der Kriteriengliederung angezeigt.

Durch Anklicken von **OK** wird das neue Kriterium im Auswahldesigner angezeigt.

Nach Hinzufügung des Kriteriums beinhaltet die Auswahl vermutlich weniger Kunden.

Um das hinzugefügte Kriterium zu ändern, doppelklicken Sie auf das Kriterium, oder markieren Sie es und wählen Sie **Kriterium bearbeiten** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Kundenfeldkriterium** wird wieder angezeigt.

Um ein Kriterium zu löschen, markieren Sie es und wählen Sie **Löschen** aus dem Kontextmenü oder auf der Menüband-Registerkarte **Start**.

Durch Hinzufügen eines **Gruppenkriteriums** können erweiterte Kriterien für Kundendaten definiert werden..

Hinweis: Der Auswahldesigner unterstützt die Funktionen Ausschneiden, Kopieren, Einfügen. Somit können Kriterien ausgeschnitten oder kopiert und dann an anderer Stelle in die Kriteriengliederung oder auch in eine andere Auswahl eingefügt werden. Der Auswahldesigner unterstützt auch das Rückgängigmachen und Wiederholen von Aktionen.

Vorschau einer Auswahl

Im Prozess der Auswahlgestaltung kann in jedem Arbeitsgang eine Vorschau der Kunden in der Auswahl angezeigt werden. Man nennt dies eine *Beispielauswahl*, was bedeutet, dass ein kleiner Satz aller Kunden in der Auswahl im Auswahldesigner angezeigt wird.

Um ein Beispiel auszuführen, wählen Sie **Beispiel** > **Beispielauswahl** auf der Registerkarte **Design**. Im unteren Teil des Bildschirms wird eine Kundenliste angezeigt.

Tipp: Um einen in Customer View aufgeführten Kunden anzuzeigen, markieren Sie einen Kunden, und wählen Sie **In Customer View öffnen** aus dem Kontextmenü aus.

Über das “+” links von der Kundenliste hat man Zugriff auf weitere Informationen über den Kunden, beispielsweise auf eine Liste aller Aktivitäten des Kunden.

Die Art, wie eine Auswahl zusammengestellt wird, wird über das Fenster **Beispieloptionen** gesteuert. Wählen Sie **Beispiel** > **Beispieloptionen...** auf der Registerkarte **Design** , um dieses Fenster anzuzeigen.

Max. Anzahl von Kunden im Beispiel entspricht der Anzahl in der Liste angezeigter Kunden, es sei denn, dass die Auswahl eine geringere Anzahl Kunden enthält.

Zusätzlich abzurufende und anzuzeigende Datengruppen gibt die verfügbaren Informationen an, wenn die Schaltfläche **+** in der Kundenliste erweitert wird.

Erweiterte Felder anzeigen gibt an, ob Kundendaten angezeigt werden sollen, die vom Systemadministrator als “Nur für fortgeschrittene Anwendung” markiert wurden.

Die Schaltfläche **Beispiel abfragen** schließt das Fenster und führt die *Beispielsauswahl* mit den neuen Optionseinstellungen durch.

Mehr Kriterien hinzufügen

Um zu zeigen, wie der Auswahldesigner bei mehr als einem Kriterium reagiert, fügen wir der Auswahl einige weitere Kriterien hinzu.

Wie nachstehend gezeigt wird, wird der oberste Knoten der Kriterien-Gliederung ein *Gruppenknoten*. Ein Gruppenknoten ist ein Kriterienknoten, der Unterkriterien enthalten kann. Die beiden definierten Kriterien werden Unterknoten des Gruppenknotens.

Beschreibung der Kriterien	Definition
- AND-Gruppe	- AND-Gruppe
„Neukunden im dritten Quartal“	DateValue(Registered)> '2004-7-01'
und „Kunde mit E-Mail-Adresse“	hat WorkEmail

Der Gruppenknoten wird als *AND-Gruppe* bezeichnet, da die Unterknoten in einer AND-Verknüpfung stehen. Es ist auch möglich, eine OR-Verknüpfung zu verwenden. Um den Gruppenknoten zu bearbeiten, markieren Sie ihn, und wählen Sie **Kriterium bearbeiten**. Das Fenster **Kriteriengruppe** wird geöffnet.

Nun wird das dritte Kriterium hinzugefügt..

Die Gliederung zeigt jetzt drei Kriterien an.

Jetzt besteht die Auswahl aus drei Kriterien. In der Auswahl erscheinen die Kunden, die diese drei Kriterien erfüllen. Die Ausführung von **Auswahl zählen** führt jetzt zu einer geringeren Anzahl.

Es können auch Kunden gezählt werden, die ein einziges Kriterium erfüllen (**Zählen** > **Ausgewählten Knoten zählen** auf der Registerkarte **Design**) oder eine Zählung für alle Knoten gleichzeitig durchgeführt werden. Wählen Sie dazu auf der Registerkarte die Optionen **Zählen** > **Alle Knoten zählen** . In der Spalte „Zählen“ erscheint die Anzahl Kunden, die jedes einzelne Kriterium erfüllen.

Außerdem kann man eine Vorschau der Kunden in einem Knoten mit nur einem Kriterium anzeigen. Markieren Sie dazu auf der Registerkarte **Design** ein Kriterium, und wählen Sie **Beispiel** > **Beispielhaft ausgewählter Knoten** .

Gruppierungskriterien

Um **AND** und **OR** Verknüpfungen zwischen Kriterien einzurichten, verfügt der Auswahldesigner über einen „Gruppierung“ genannten Mechanismus.

Gehen wir einmal von den drei zuvor festgelegten Kriterien aus. Stellen Sie sich vor, dass neue Kunden ausgewählt werden sollen, die *entweder* eine E-Mail Adresse*oder* ein Fax-Gerät haben. In diesem Fall muss eine OR-Verknüpfung zwischen dem Kriterium “E-Mail” und dem Kriterium “Fax” verwendet werden. Beide Kriterien mit der Umschalt- oder Strg-Taste (Mehrfachauswahl) markieren. Wählen Sie anschließend **Gruppenkriterien, die OR verwenden** aus dem Kontextmenü aus. Es wird ein neuer Gruppenknoten vom Typ **OR** erstellt.

Beschreibung der Kriterien	Definition
- AND-Gruppe	- AND-Gruppe
„Neukunden im dritten Quartal“	DateValue(Registered)> '2004-7-01'
- und „Neue Kriterien-gruppe“	OR-Gruppe
„Kunde mit Fax“	hat Telefax
oder „Kunde mit E-Mail-Adresse“	has WorkEmail

Es können ähnliche Gruppen vom Typ **AND** über **Gruppenkriterien, die AND verwenden** erstellt werden.

Um eine Kriteriengruppierung in einer Gruppe aufzuheben, markieren Sie den Gruppenknoten, und wählen Sie **Gruppierung von Kriterien aufheben**.

Um den Gruppenknoten zu benennen, markieren Sie ihn, und wählen Sie **Kriterium bearbeiten**. Das Fenster **Kriteriengruppe** wird geöffnet. Die *Textbeschreibung* entsprechend eingeben.

Jetzt können die Kunden aller Knoten in der Auswahl gezählt werden. Wie Sie sehen, spiegelt das Ergebnis die OR-Gruppe wider.

Hinweis: Die Gruppierung entspricht der Verwendung von Klammern in Ausdrücken.

Die Toolbox des Auswahldesigner

Wenn man mit Auswahldesigner arbeitet, beinhaltet die Visual Dialogue Toolbox viele Elemente zur Gestaltung der Kriterien. In der Toolbox sind alle verfügbaren Datengruppen und Felder unter **Kundenfelder** aufgeführt. Ein doppelter Mausklick auf ein Element öffnet das Fenster **Feldkriterium**, in dem das angeklickte Element markiert ist.

Ein weiteres Beispiel ist die Kategoriegruppe der Toolbox. Alle definierten Kategorien sind aufgeführt. Ein doppelter Mausklick auf ein Element öffnet das Fenster **Kategoriekriterium**, in dem die angeklickte Kategorie markiert ist.

Gruppenkriterien

Ein *Gruppenkriterium* unterscheidet sich dadurch von einem *Feldkriterium*, dass es Bedingungen für eine 1:n-Gruppe festlegt.

Um ein Gruppenkriterium zur Auswahl hinzuzufügen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Gruppenkriterium** , und wählen Sie die Datengruppe aus, mit der Sie ein Kriterium erstellen möchten.

Das Fenster **Gruppenkriterium** wird geöffnet. In einem *Gruppenkriterium* können eine oder mehr Bedingungen in Bezug auf Kundendaten in einer 1:n-Gruppe definieren.

Über die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen** kann dem Kriterium eine Bedingung hinzugefügt werden, während über die Schaltfläche **Gruppe hinzufügen** eine Gruppe mit Bedingungen hinzugefügt werden kann. Alle Bedingungen des Kriteriums müssen erfüllt sein, damit das Kriterium wahr ist.

Das oben abgebildete Kriterium wählt alle Kunden mit dem Adressentyp Postadresse **und** Postleitzahl unter 1000 **oder** über 2000 aus. Die in den Operatoren verwendeten Bedingungen sind die gleichen, wie die, die in einem **Feldkriterium** verwendet werden.

Befehle für Gruppenkriterien

Gruppenkriterium	Beschreibung
Bedingung hinzufügen	Eine Bedingung zu dem Kriterium hinzufügen. Wenn eine Bedingung ausgewählt ist, wird die neue Bedingung in die gleiche Gruppe wie die ausgewählte Bedingung eingefügt. Wenn eine Gruppe ausgewählt ist, wird die neue Bedingung in diese Gruppe eingefügt.
Gruppe hinzufügen	Eine zwei Bedingungen enthaltende Gruppe zu dem Kriterium hinzufügen. Wenn eine Bedingung ausgewählt ist, wird die neue Gruppe in die gleiche Gruppe wie die ausgewählte Bedingung eingefügt. Wenn eine Gruppe ausgewählt ist, wird die neue Gruppe in die ausgewählte Gruppe eingefügt.
Gruppieren	Die ausgewählten Bedingungen und/oder Gruppen in einer neuen Gruppe zusammenfassen. Durch Anklicken des *Selektor-Bereichs* auf der rechten Seite können Bedingungen und Gruppen ausgewählt und die Auswahl kann aufgehoben werden.
Gruppierung aufheben	Wenn innerhalb einer Gruppe mehr als eine Bedingung ausgewählt ist, wird die Gruppierung durch diesen Befehl aufgehoben. Wenn eine Gruppe ausgewählt ist, wird jegliche Gruppierung in der Gruppe aufgehoben. Durch Anklicken des *Selektor-Bereichs* auf der rechten Seite können Bedingungen und Gruppen ausgewählt und die Auswahl kann aufgehoben werden.
Löschen	Die ausgewählten Bedingungen und Gruppen löschen. Durch Anklicken des *Selektor-Bereichs* auf der rechten Seite können Bedingungen und Gruppen ausgewählt und die Auswahl kann aufgehoben werden.

Gruppenkriterien bearbeiten

Bei dem Versuch, ein Gruppenkriterium zu bearbeiten, kann dieses in einem besonderen Fenster vom Typ Kriterium geöffnet werden. Der Grund dafür ist, dass das definierte Gruppenkriterium auch als besonderes Kriterium interpretiert werden kann. Um zu erzwingen, dass das Kriterium im Fenster eines Gruppenkriteriums geöffnet wird, können Sie es markieren und entweder die Tastenkombination STRG+W drücken oder **Erweitert** > **Als Gruppenkriterium bearbeiten...** auf der Registerkarte **Design** wählen.

Besondere Kriterientypen

Informationen zu besonderen Kriterientypen

Zusätzlich zu den allgemeinen Kriterientypen *Feldkriterium* und *Gruppenkriterium* wird eine Reihe besonderer Kriterientypen unterstützt. Während man in den Fenstern der Feld- und Gruppenkriterien alle verfügbaren Kundendaten verwenden kann, konzentrieren diese besonderen Kriterientypen sich auf Daten, die insbesondere in der Dialog-Datenbank vorhanden sind.. Beispielsweise gibt es einen besonderen Kriterientyp zur Festlegung einer Bedingung unter Verwendung der Antworten aus Fragebogen.

Alle besonderen Kriterientypen verfügen über ein entsprechendes Fenster, in dem die Kriterien festgelegt werden. Unter der Schaltfläche **Neues Kriterium** sind die speziellen Kriterientypen aufgeführt.

Folgende besondere Kriterientypen werden unterstützt:

- **Antwortkriterien für Fragebogen** auf Seite 90
- **Aktivitätskriterium** auf Seite 91
- **Kategoriekriterien** auf Seite 91
- **Dialogkriterien** auf Seite 91
- **Nachrichtenkriterien** auf Seite 92
- **E-Mail-Nachverfolgungskriterien** auf Seite 92
- **Kriterien für Verknüpfungsnachverfolgung** auf Seite 92
- **Antwortnachverfolgungskriterien** auf Seite 92
- **Unterauswahlkriterien** auf Seite 93
- **Analytisches Regelkriterium** auf Seite 93
- **Listenkriterien** auf Seite 93

Antwortkriterien für Fragebogen

Ein *Antwortkriterium für Fragebogen* bezieht sich auf **Antwortformulare** in der Dialog Datenbank . Um ein neues Fragebogen-Antwortkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Fragebogen-Antwortkriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Fragebogen-Antwortkriterium** wird angezeigt.

Wählen Sie oben im Fenster einen Fragebogen aus. Anschließend werden die Fragen aus dem Fragebogen links angezeigt. Sobald eine Frage markiert wird, werden die Antwortalternativen rechts gelistet. Anschließend können Sie eine oder mehrere Antwortalternativen wählen.

Sie können auch wählen, ob bei der Bewertung des Kriteriums vollständige und/oder unvollständige Antworten berücksichtigt werden sollen.

Wenn nur geprüft werden soll, ob eine Antwort auf das Antwortformular vorliegt, wählen Sie die Option *Nur überprüfen, wenn Fragebogen beantwortet wurde*. Wenn nur geprüft werden soll, ob die Frage beantwortet wurde, wählen Sie die Option *Nur überprüfen, wenn Frage beantwortet wurde*.

Wenn es sich bei der gewählten Antwortalternative um eine Frage mit mehreren Optionen handelt (Alternativen als Kontrollkästchen oder Optionsfelder), haben Sie die Wahl, entweder Antwortende zu wählen, die mindestens eine Alternative angekreuzt haben oder die alle angekreuzt haben.

Wenn es sich bei der gewählten Antwortalternative um eine Textfeld-Alternative handelt (in die der Antwortende Text eingibt), zeigt das Fenster ein Textfeld an, in das Text einzugeben ist. Es werden Antwortende ausgewählt, die Text eingegeben haben, der zu dem im Kriterium angegebenen Text passt.

Wenn es sich bei der ausgewählten Frage um eine Matrixfrage handelt, erscheint ein Kombinationsfeld *Matrixfrage wählen* unter dem Listenfeld *Frage*. In diesem Kombinationsfeld wird ausgewählt, welche Frage aus der Matrix angegeben werden soll.

Hinweis: Um **AND** und **OR** zwischen den unterschiedlichen Antworten verwenden zu können, müssen alle erforderlichen Kriterien definiert und anschließend in AND-Gruppen und OR-Gruppen zusammengefasst werden.

Aktivitätskriterium

Ein *Aktivitätskriterium* ist Aktivitäten in der Dialog Datenbank zugeordnet. Um ein neues Aktivitätskriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Aktivitätskriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Aktivitätskriterium** wird geöffnet.

Beispiel: Wenn Sie die unten aufgeführten Werte ausgewählt haben, würden alle Kunden ausgewählt, die Aktivitäten des Typs “Nachricht” aufweisen und mit denen die Interaktion durch eine ausgehende E-Mail nach dem 1. September 2004 stattfand und ab dem 1. Oktober 2004 weitergeführt und beendet wurde.

Gruppenkriterium	Beschreibung
Aktivitätstyp	Nachricht
Kanal	E-Mail
Richtung	Aus
Erstellt	> 01,09.2004
Fertig	>=01,10.2004

Kategoriekriterien

Ein *Kategoriekriterium* ist Kategorien in der Dialog Datenbank zugeordnet. Um ein neues Kategoriekriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Kategoriekriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Kategoriekriterium** wird geöffnet.

Aus einer Dropdownliste kann eine Kategorie ausgewählt werden. Die das Kriterium erfüllenden Kunden sind dann Mitglieder dieser Kategorie.

Wenn die gewählte Kategorie zum Typ *Bewertungskategorie* gehört, können Sie ein Intervall für den Bewertungswert angeben.

Wenn die gewählte Kategorie zum Typ *Kategorie mit Werten* gehört, wird eine Dropdownliste mit möglichen Werten angezeigt.

Dialogkriterien

Ein *Dialogkriterium* ist mit Dialog-Teilnehmern verbunden. Um ein neues Dialogkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Dialogkriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Dialogkriterium** wird geöffnet.

Aus einer Dropdownliste kann ein Dialog ausgewählt werden. Die das Kriterium erfüllenden Kunden sind dann Mitglieder dieses Dialogs.

Außerdem kann in dem gewählten Dialog eine Gruppe angegeben werden. Das Kriterium begrenzt dann auf Teilnehmer in der ausgewählten Dialoggruppe.

Es ist auch möglich, Bedingungen für das Datum aufzunehmen, zu dem der Teilnehmer in den Dialog aufgenommen wurde (**Eingegebener Dialog**) und zu dem der Teilnehmer in die aktuelle Gruppe verschoben wurde (**Zuletzt verschoben**).

Nachrichtenkriterien

Ein *Nachrichtenkriterium* ist Nachrichten an Kunden zugeordnet (d.h. Briefen oder E-Mails). Um ein neues Nachrichtenkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Nachrichtenkriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Nachrichtenkriterium** wird angezeigt.

Zunächst wird der Kommunikationskanalgewählt. Die das Kriterium erfüllenden Kunden haben Nachrichten über den angegebenen Kanal erhalten.

Darüber hinaus kann ein Vorlagenname und ein Nachrichtenname sowie eine Bedingung für das *Versanddatum* angegeben werden. Dadurch wird das Kriterium auf Kunden beschränkt, die Nachrichten mit einem bestimmten Namen und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt erhalten haben.

E-Mail-Nachverfolgungskriterien

Ein *E-Mail-Nachverfolgungskriterium* ist HTML E-Mail-Nachrichten an Kunden zugeordnet, wobei die E-Mails anhand der Funktion **E-Mail-Nachverfolgung** nachverfolgt wurden. Um ein neues E-Mail-Nachverfolgungskriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **E-Mail-Nachverfolgungskriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues E-Mail-Nachverfolgungskriterium** wird angezeigt.

Einen Vorlagennamen wählen. Kunden, die das Kriterium erfüllen sind dann diejenigen, von denen das System registriert hat, dass sie die fragliche E-Mail geöffnet haben.

Hinweis: Für die Vorlage muss **E-Mail-Nachverfolgung** aktiviert sein. Aufgrund der Art und Weise, wie E-Mails im HTML-Format von E-Mail Clients (beispielsweise Microsoft Outlook) bearbeitet werden, registriert das System nicht alle Kunden, die tatsächlich die E-Mail öffnen.

Kriterien für Verknüpfungsnachverfolgung

Ein *Kriterium für Verknüpfungsnachverfolgung* bezieht sich auf Hyperlinks in HTML-Nachrichten an Kunden, die mithilfe der **Verknüpfungsnachverfolgung** nachverfolgt wurden. Um ein neues Kriterium für die Verknüpfungsnachverfolgung zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Kriterium für Verknüpfungsnachverfolgung** auf der Registerkarte **Design** aus. Das Fenster **Neues Kriterium für Verknüpfungsnachverfolgung** wird geöffnet.

Wählen Sie entweder einen Verknüpfungsnamen oder geben Sie eine URL an. Diejenigen Kunden, die das Kriterium erfüllen, haben eine HTML-E-Mail mit dem Link erhalten und darauf geklickt. Durch Angabe eines Vorlagennamens können Sie die Auswahl einschränken. Dann werden nur die Kunden ausgewählt, die auf einen Link aus einer bestimmten Vorlage geklickt haben.

Beachten Sie, dass der Verknüpfungsname im Dropdownfeld *Verknüpfungsname* erst aufgeführt wird, nachdem der Klick registriert wurde. Sie können ein Kriterium, das auf Links in Vorlagen basiert, jedoch direkt in das Bearbeitungsfeld eingeben, wenn die Vorlage noch nicht für den Versand von Nachrichten verwendet wurde. Wenn Sie beim Aktivieren der **Verknüpfungsnachverfolgung** in Ihrer HTML-E-Mail-Vorlage keinen Namen angeben, können Sie stattdessen die verwendete URL angeben.

Antwortnachverfolgungskriterien

Ein *Antwortnachverfolgungskriterium* ist Fragebogen zugeordnet, die Kunden ausgefüllt haben und die über die **Antwortennachverfolgung** ermittelt wurden. Um ein neues Antwortnachverfolgungskriterium

zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Antwortnachverfolgungskriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Antwortnachverfolgungskriterium** wird angezeigt.

Zunächst muss ein Fragebogen ausgewählt werden. Die das Kriterium erfüllenden Kunden haben mit der Beantwortung angefangen, ohne den ganzen Fragebogen zu beenden.

Außerdem kann ein Layout und optional eine Seite innerhalb des Layouts angegeben werden. Damit wird das Kriterium auf Kunden begrenzt, von denen festgestellt wurde, dass sie das angegebene Layout verwendet und die angegebene Seite erreicht haben.

Es ist zu beachten, dass von Fragebogen, die ohne Zuhilfenahme eines Layout beantwortet werden, keine Antwortnachverfolgung registriert wird und dass sie daher das Kriterium auch dann nicht erfüllen, wenn nur ein Fragebogen angegeben wird.

Unterauswahlkriterien

Ein *Unterauswahlkriterium* ermöglicht den Zugriff auf andere Auswahlmöglichkeiten. Um ein neues Unterauswahlkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Unterauswahlkriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Unterauswahlkriterium** wird angezeigt.

Aus einer Dropdownliste kann eine Auswahl getroffen werden. Die das Kriterium erfüllenden Kunden sind dann in der getroffenen Auswahl vorhanden.

Unterauswahlkriterien ermöglichen die Kombination von Auswahlmöglichkeiten.

Hinweis: Derzeit gibt es zwei technische Einschränkungen für Unterauswahlkriterien:

1. Die Unterauswahl kann keinen Kontext verwenden.
2. Die Unterauswahl muss eine SQL-Darstellung aufweisen (ist bei den meisten Auswahlmöglichkeiten der Fall).

Auswahlen mit Kontext werden nicht in der Dropdownliste aufgeführt

Analytisches Regelkriterium

Anhand einer *Analytischen Regel* können Auswahlmöglichkeiten auf der Grundlage von Regeln aus Portrait Miner erstellt werden. Um ein neues Analyseregelkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Analyseregelkriterium** .

Man kann eine bestehende Regel aus einer Dropdownliste wählen, den Operator wählen und den Wert eingeben, auf den die Auswahl zutreffen sollte.

Listenkriterien

Eine Liste ist ein in der Datenbank gespeicherter Kundendatensatz. Kunden in einer Liste werden Listenmitglieder genannt. Listen können mithilfe der Portrait Explorer-Anwendung erstellt und aktualisiert werden. Die Listen können dann in Auswahlen und Dialogen (auch in unterstützten Dialogen) in Portrait Dialogue verwendet werden. Die zum Speichern von Listen und Listenmitgliedern verwendeten Datenbankrelationen sind `LIST` und `LIST_MEMBER`.

Ein *Listenkriterium* ermöglicht den Zugriff auf Listen. Um ein neues Listenkriterium zu erstellen, wählen Sie **Neues Kriterium** > **Listenkriterium** auf der Registerkarte **Design**. Das Fenster **Neues Listenkriterium** wird geöffnet.

Aus einer Dropdownliste kann eine Listenauswahl getroffen werden. Die Kunden, die das Kriterium erfüllen, sind in der ausgewählten Liste enthalten.

Im Ausdrucksmodus arbeiten

Beim Arbeiten im Designmodus, ist es immer möglich, in den Ausdrucksmodus zu wechseln und die Auswahlkriterien als reinen Text zu bearbeiten und umgekehrt.

Auswahldesigner ist in dem Sinn ein Zweiwege-Tool, dass Änderungen im Designmodus sich im Ausdrucksmodus widerspiegeln und Änderungen im Ausdrucksmodus sich im Designmodus widerspiegeln. Wenn eine Auswahl in der Datenbank gespeichert wird, dann wird die Ausdrucks-Zeichenfolge gespeichert. Somit beinhaltet der Ausdruck alle Informationen über die Kriterien in der Auswahl.

Wenn ein Kriterium im Designmodus festgelegt wird und man anschließend in den Ausdrucksmodus wechselt, sieht man die Ausdrucksdarstellung des Kriteriums.

Beschreibung der Kriterien	Definition
„Neukunden im dritten Quartal“	DateValue(Registered)> '2004-7-01'

Im Fenster Auswahlausdruck

```
"New customers in third quarter" : DateValue(Registered) > '2004-07-01'
```

Anschließend kann man im Ausdrucksmodus ein Kriterium in Form von Text hinzufügen.

Um die Gültigkeit des Ausdrucks zu überprüfen, wählen Sie **Überprüfen** auf der Registerkarte **Design**. Wenn im Ausdruck ein Fehler enthalten ist, zeigt der Auswahldesigner eine Nachricht und positioniert den Cursor auf den Fehler.

Wenn man dann zurück in den Designmodus wechselt, zeigt die Kriteriengliederung die neuen, im Ausdrucksmodus hinzugefügten Kriterien.

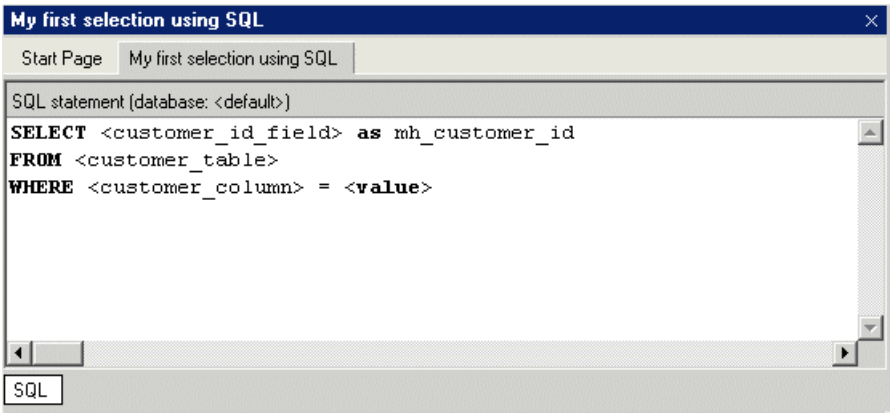
Wenn Sie im Ausdrucksmodus arbeiten, ist die auf der Schaltfläche verfügbare Funktion **Neues Kriterium** auf der Registerkarte **Design** immer noch verfügbar. Bei Auswahl von **Kriterium bearbeiten** wird ein Fenster zum Bearbeiten des Kriteriums an der Cursorposition geöffnet.

Bei der Bearbeitung eines Ausdrucks kann man sich eine Liste gültiger Felder und Funktionen über die Tastenkombination Strg+Leertaste anzeigen lassen.

Im SQL-Modus arbeiten

Um eine neue Auswahl im SQL-Modus zu erstellen, wählen Sie auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Auswahl**. Stellen Sie sicher, dass die Option **Auswahl mit SQL schreiben** im **Assistenten für neue Auswahl** ausgewählt ist.

Auswahldesigner wird nun im SQL-Modus mit einer SQL-Vorlage angezeigt. Diese hilft Ihnen beim Schreiben des SQL-Codes.



Als Grundregel für eine SQL-Abfrage zu einer Auswahl gilt, dass eine SELECT-Anweisung vorhanden sein muss, die Kunden-IDs zurückgibt. Die Anweisung sollte eine Spalte namens *mh_customer_id* zurückgeben. Anderenfalls gibt der Auswahldesigner eine Fehlermeldung aus.

Nun ändern Sie die erste Anweisung in eine “echte” ausführbare SQL-Anweisung. Um die Anweisung zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Design** die Option **Überprüfen**. Im unteren Teil des Bildschirms wird ein Beispielergebnissatz der SQL-Abfrage angezeigt.

Sofern die SQL-Anweisung Fehler enthält, wird im unteren Bildschirmteil eine Fehlermeldung vom Datenbankserver angezeigt.

Im Design- und Ausdruckmodus stehen weitere Optionen zum Zählen und für die Anzeige der Auswahl in der Vorschau zur Verfügung. Wählen Sie **Zählen** > **Auswahl zählen** , um die Anzahl der Kunden in der Auswahl zu berechnen.

Um eine Vorschau der Kunden in der Auswahl anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Design** die Optionen **Beispiel** > **Beispielauswahl** .

Mit Kontext arbeiten

In Visual Dialogue ist *Kontext* ein recht erweitertes Konzept.

Was versteht man unter Kontext?

Kontext ist ein Wert, der einem an einem Dialog beteiligten Kunden zugewiesen ist. Das bedeutet, dass der Kunde nicht nur durch eine einmalige ID, sondern durch die einmalige ID und den Kontextwert identifiziert wird. Das bietet die Möglichkeit, dass ein Kunde in einem Dialog als mehr als ein Teilnehmer - mit unterschiedlichen Kontextwerten - erscheinen kann.

Um Kontext in Dialogen verwenden zu können, muss es möglich sein, über Auswahl-Operationen zu verfügen, die Teilnehmer mit Kontextwerten einfügen. Daher ist es möglich, Auswahlmöglichkeiten zu erstellen, die Kontextwerte angeben.

Kontext in einer Auswahl aktivieren

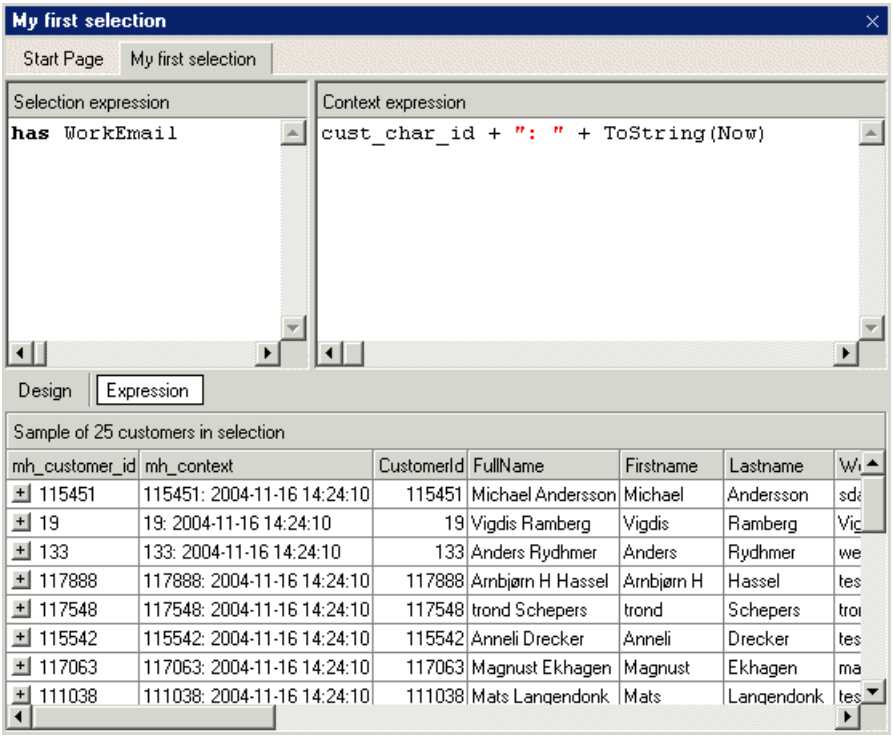
Die Aktivierung des Kontexts in einer Auswahl erfolgt über die Registerkarte **Design**. Verwenden Sie dazu die Option **Erweitert** > **Kontext in Auswahl verwenden** .

Wenn die Option **Kontext in Auswahl verwenden** aktiviert ist, kann ein Kontextwert entweder im Ausdrucksmodus oder im SQL-Modus angegeben werden.

Kontext im Ausdrucksmodus angeben

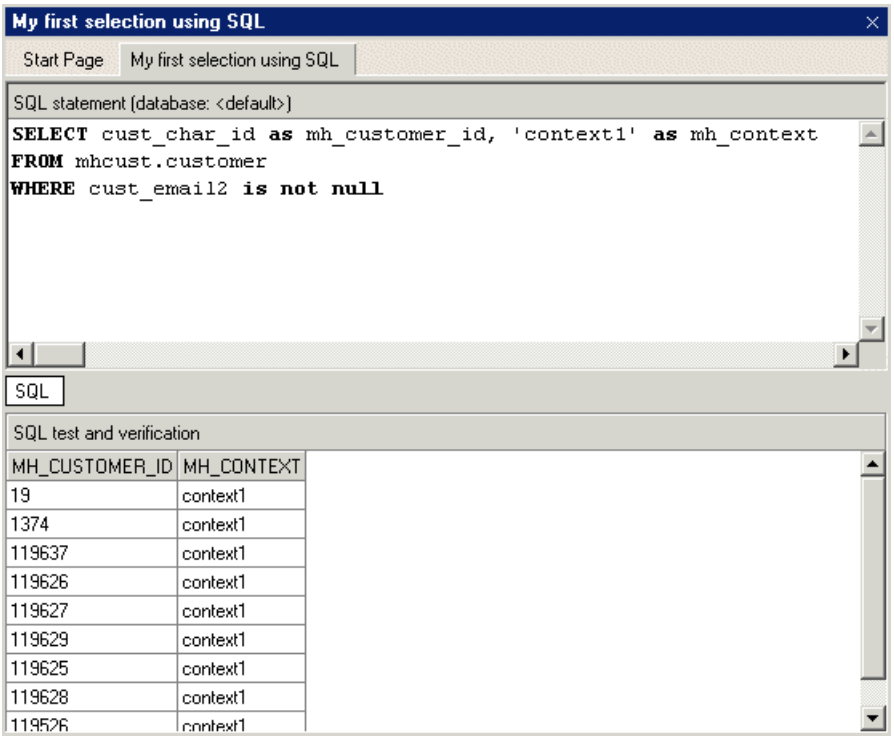
Ein *Kontextausdruck* kann im Ausdrucksmodus angegeben werden. Dieser Ausdruck sollte zum Datentyp *string* gehören. Es kann sich um einen konstanten oder von Kunde zu Kunde unterschiedlichen Wert handeln.

In Bild unten enthält die Auswahl Kunden mit einer E-Mail-Adresse. Der Kontextwert ist eine Verkettung der Kunden-ID und der aktuellen Uhrzeit. Es wird darauf hingewiesen, dass in dem Auswahlbeispiel der Kontextwert als zweite Spalte erscheint. In diesem Fall ist der Wert für jeden Kunden in der Auswahl ein anderer.



Kontext im SQL-Modus angeben

Im SQL Modus wird Kontext als eine eigene Spalte im SELECT-Ausdruck angegeben. Wenn mit Kontext gearbeitet wird, muss die Beispiel-SQL zusätzlich zur Spalte *mh_customer_id* eine Spalte namens *mh_context* zurückgeben.



Auswahlmöglichkeiten durchsuchen

Um alle definierten Auswahlen anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Auswahlen** . Der Rahmen **Auswahlen durchsuchen** wird angezeigt.

Zur Sortierung einer Auswahl die gewünschte Spalte in der Überschrift der Auswahlliste anklicken.

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**.

Um die Eigenschaften (z. B. Name oder Beschreibung der Auswahl) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie eine einzelne Auswahl aus, und wählen Sie **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Start**.

In Customer View verwenden gibt an, ob aus der Erweiterten Suche in Customer View Zugriff auf die Auswahl besteht.

Beim Testen von Nachrichtenvorlagen verwenden gibt an, ob diese Auswahl im Fenster **Testoptionen** des Nachrichten-Designers verfügbar ist.

Bei der Definition von Bedingungen in Nachrichtenvorlagen verwenden gibt an, ob diese Auswahl bei der Definition von Bedingungen im Nachrichten-Designer verfügbar ist.

Um eine Auswahl im **Auswahl-Designer** zu öffnen, doppelklicken Sie auf eine Auswahl in der Liste, oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Um eine Auswahl zu löschen, markieren Sie sie auf der Registerkarte **Start** und wählen Sie **Löschen**.

Kapitel

6

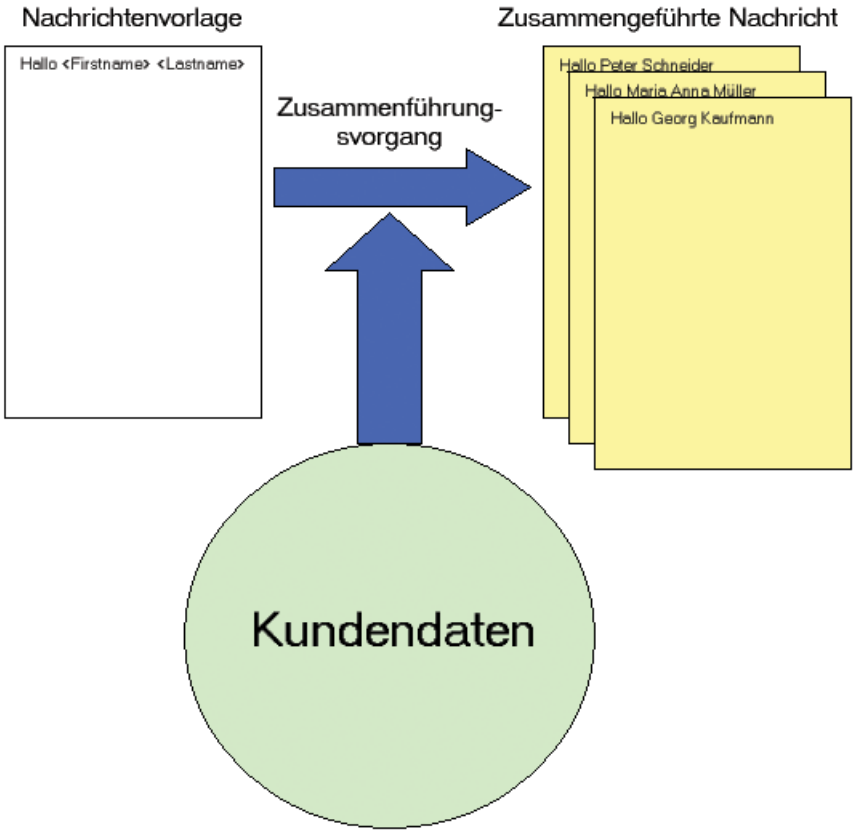
Nachrichten

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Nachrichten 100
- Dokumententypen 100
- Durchsuchen von Nachrichtenvorlagen 101
- Nachrichtenmanager 101
- Nachrichten-Testversand 103
- Löschen von Nachverfolgungsdaten 104
- Mastervorlagen 104
- Nachrichtenvorlagen 117

Informationen zu Nachrichten

Nachrichtenvorlagen sind die Grundlage für die Erstellung von Nachrichten in Visual Dialogue und Customer View. Wenn das System eine Nachricht erstellt, wird mit einer Nachrichtenvorlage begonnen, die mit Kundeninformationen zusammengeführt wird, um eine vollständige Nachricht darzustellen.



In Visual Dialogue verwendet man den **Nachrichtenvorlagen-Designer** um Nachrichtenvorlagen zu erstellen und zu bearbeiten.

Dokumententypen

Alle Nachrichtenvorlagen liegen in einem bestimmten Dokumententyp vor. Diese Typen wurden vom Administrator der Marketing-Datenbank festgelegt.

Eine Vorlage besteht entweder aus einer einfachen Datei (Text, HTML usw.), die mit dem integrierten Vorlageneditor bearbeitet werden kann, oder liegt in einem speziellen Dateiformat vor (z. B eine Microsoft Word-Vorlage), die mit einem externen Editor bearbeitet werden muss.

Durchsuchen von Nachrichtenvorlagen

Um alle definierten Nachrichtenvorlagen anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Nachrichtenvorlagen** . Der Rahmen **Nachrichtenvorlagen durchsuchen** wird angezeigt.

Die gewünschte Spalte in der Überschrift anklicken, um die Vorlagen in der Liste zu sortieren.

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**.

Um die Eigenschaften (z. B. Name oder Beschreibung der Nachrichtenvorlage) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie auf der Registerkarte **Start** eine einzelne Vorlage aus und wählen Sie **Eigenschaften**. Das **Fenster Eigenschaften der Nachrichtenvorlage** wird geöffnet.

Um eine Vorlage im **Nachrichtenvorlagen-Designer** zu öffnen, doppelklicken Sie auf eine Vorlage in der Liste, oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Um eine Vorlage zu löschen, markieren Sie sie auf der Registerkarte **Start** und wählen Sie **Löschen**.

Im unteren Bereich des Browsers wird eine Vorschau der Vorlage angezeigt. Um die Vorschau ein- oder auszuschalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau** auf der Registerkarte **Start**. Wenn Sie eine Vorlage speichern, werden automatisch Vorschaubilder erstellt. Sie können sie aber auch manuell erstellen, indem Sie im Kontextmenü des Browsers **Vorschaubild aktualisieren** wählen.

Nachrichtenmanager

Der Nachrichtenmanager ist ein Werkzeug in Visual Dialogue und dient zum Verwalten der Nachrichten.

Konzepte

Der Begriff *Nachricht* bezeichnet alle Arten von Informationen, die an Kunden gesendet werden, einschließlich E-Mails, Briefe und SMS-Textnachrichten.

In Dialogen werden Nachrichten oft in großer Anzahl erstellt. Ein *Nachrichtenbündel* stellt einen Satz aus Nachrichten dar, die zum selben Zeitpunkt erstellt wurden. Beim *Erstellen einer E-Mail* wird beispielsweise ein Nachrichtenbündel erstellt. Das Bündel enthält alle einzeln erstellten E-Mails. Wird dieser Erstellvorgang erneut ausgeführt, so wird dabei ein neues Bündel erstellt.

Für eine Nachricht sind fünf verschiedene Statusangaben möglich:

- **Im Postausgang**

  Die Nachricht befindet sich im Postausgang. Damit die Nachricht versendet wird, ist eine manuelle Aktion im Nachrichtenmanager erforderlich.

- **In Sendewarteschlange**

Die Nachricht befindet sich in der Sendewarteschlange. Der Nachrichteversanddienst versendet sie so bald wie möglich. Dieser Status gilt nur für elektronisch zu sendende Nachrichten (normalerweise eine E-Mail, aber kein Brief).

Der Nachrichteversanddienst ist ein auf dem Dialogue Server ausgeführtes Softwaremodul. Es ist für den Versand von elektronischen Nachrichten (d. h. E-Mails und SMS-Textnachrichten) zuständig.

- **Als fehlerhaft markiert**

  Wenn beim Versand einer Nachricht durch den *Nachrichteversanddienst* ein Fehler auftritt, erhält die Nachricht eine Fehlerkennzeichnung und eine Fehlermeldung. Im Nachrichtenmanager können Sie die Nachricht manuell in die Sendewarteschlange zurückstellen. Dieser Status gilt nur für elektronisch zu sendende Nachrichtentypen.

- **Gesendete Elemente**

  Sobald die Nachricht an den Kunden übermittelt wurde, wird sie als *gesendet* markiert. Bei elektronischen Nachrichten erfolgt dies automatisch, sobald der Nachrichteversanddienst die Nachricht gesendet hat. Nicht elektronische Nachrichten können Sie im Nachrichtenmanager manuell markieren.

- **Unzustellbar (nur E-Mails)**

  Dieser Status gilt für übermittelte Nachrichten, für die ein Unzustellbarkeitscode zurückgegeben wurde. Technische Details zu unzustellbaren E-Mails finden Sie unter **Referenzhilfe**.

Die Benutzeroberfläche von Nachrichtenmanager

Um den Nachrichtenmanager zu öffnen, wählen Sie auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Nachrichtenmanager** .

Nachrichtenmanager zeigt die möglichen Statuswerte einer Nachricht in fünf Ansichten an: Postausgang, Sendewarteschlange, fehlerhaft, Gesendetes Element und Unzustellbare E-Mails.

Im oberen Bildschirmteil werden Nachrichtenbündel mit Nachrichten aus der aktuellen Ansicht angezeigt.

Im unteren Teil sehen Sie die einzelnen Nachrichten des ausgewählten Bündels.Es werden *nur* solche Nachrichten im Bündel angezeigt, die der aktuellen Ansicht entsprechen. Aus Performancegründen wird die Liste der Nachrichten nicht automatisch angezeigt. Sie müssen auf ein Bündel doppelklicken oder es markieren und die Eingabetaste drücken.

Um den Inhalt einer einzelnen Nachricht anzuzeigen, markieren Sie die gewünschte Nachricht, und wählen auf der Registerkarte **Start** die Option **Öffnen**. Nachrichtenmanager zeigt je nach Nachrichtentyp eine interne Ansicht an oder startet ein externes Programm (z. B. Microsoft Word).

Menüband-Registerkarte Nachrichtenmanager

Der Nachrichtenmanager verfügt in Visual Dialogue über seine eigene Menüband-Registerkarte.

Pakete > **Senden** verschiebt alle Nachrichten in den ausgewählten Paketen vom Postausgang in die Sendewarteschlange.

Pakete > **Erneut senden** verschiebt alle Nachrichten in den ausgewählten Paketen von der fehlerhaften Ansicht in die Sendewarteschlange.

Pakete > **Als gesendet markieren** verschiebt alle Nachrichten in den ausgewählten Paketen vom Postausgang in die Ansicht „Gesendete Elemente“.

Öffnen > **In externem Editor öffnen** öffnet die ausgewählte Nachricht in dem externen Programm, das von Windows dem Dateityp zugeordnet wurde.

Nachrichten > **Senden** verschiebt ausgewählte Nachrichten vom Postausgang in die Sendewarteschlange.

Nachrichten > **Erneut senden** verschiebt ausgewählte Nachrichten von der fehlerhaften Ansicht in die Sendewarteschlange.

Nachrichten > **Als gesendet markieren** verschiebt ausgewählte Nachrichten vom Postausgang in die Ansicht „Gesendete Elemente“.

Öffnen > **Nachricht nach ID öffnen...** öffnet eine bestimmte Nachricht durch Eingabe einer eindeutigen Nachrichten-ID (*ml_id* der Datenbanktabelle *message_log*).

Optionen > **Kundendaten anzeigen** zeigt Informationen über den Kunden an, der individuelle Nachrichten empfängt. Diese Funktion kann ein- oder ausgeschaltet werden.

Fehlerhafte Ansicht

Wenn der Versand einer Nachricht fehlschlägt, wird sie durch eine Fehlermeldung gekennzeichnet. In der fehlerhaften Ansicht kann die Fehlermeldung angezeigt werden.

Ansicht Unzustellbare E-Mails

Kann eine E-Mail nicht zugestellt werden, so wird sie in der Ansicht Unzustellbare E-Mails aufgelistet. Beachten Sie, dass eine wiederholt unzustellbare Nachricht – d. h. das System hat mehrere nicht zustellbare E-Mails erhalten – für jeden Unzustellbarkeitsvermerk einmal aufgelistet wird.

Nachrichten-Testversand

Wenn der **Nachrichtenvorlagen-Designer** zur Gestaltung einer Nachricht (eines elektronisch versandten Typs) verwendet wird, kann ein Testversand der Nachricht erfolgen. Diese Funktionalität erleichtert das Testen der Nachricht, um zu wissen, wie sie beim Empfang durch den Kunden aussieht.

Beispielsweise können E-Mail und SMS-Nachrichten Gegenstand eines Testversands sein.

Eine Nachricht kann als Test gesendet werden, indem Sie die drei folgenden Schritte durchführen:

1. Testlauf Wählen Sie **Testen** auf der Registerkarte **Design** oder drücken Sie F9.
2. Fenster „Senden“ öffnen: Wählen Sie **Testversand** auf der Registerkarte **Start** oder drücken Sie STRG+Eingabetaste.
3. Nachricht senden: Empfängeradresse/Nummer/usw. eingeben und auf **OK**klicken.

Nach dem gleichen Verfahren kann eine in einem Nachrichtenbündel versandte E-Mail versandt werden. Mehr Information über die Nachrichtenbündel siehe **Nachrichtenmanager** auf Seite 101 .

Löschen von Nachverfolgungsdaten

Der Assistent zum **Löschen von Nachverfolgungsdaten** ist in erster Linie für das Löschen von Testdaten in Form von Nachverfolgungsdaten gedacht, die während der Entwicklung eines Prozesses an das System versandt wurden. Da er aber auch zum Löschen beliebiger Nachverfolgungsdaten verwendet werden kann, sollten er mit größter Vorsicht eingesetzt werden.

Um den Assistenten zum **Löschen von Nachverfolgungsdaten** auszuführen, wählen Sie im **Nachrichtenvorlagenbrowser** auf der Registerkarte **Start** die Option **Nachverfolgungsdaten löschen**.

Es wird ein Assistent geöffnet, der die Gesamtanzahl der E-Mail- und Verknüpfungsnachverfolgungsdatensätze für die markierte Nachrichtenvorlage anzeigt.

Auf der nächsten Seite können die zu löschenden Daten durch Festlegung eines Zeitraums eingegrenzt werden.

Die Anzahl der Nachverfolgungsdatensätze, die (nach Anwendung der Dateneinschränkungen) gelöscht werden, wird angezeigt.

Mastervorlagen

Informationen zu Mastervorlagen

Informationen zu Mastervorlagen

Mastervorlagen können verwendet werden, um Ihren Nachrichtenvorlagen ein einheitliches Format zu geben. Beispielsweise können sie allgemeine Dinge, wie Ihr Firmenlogo, Adresse und andere Dinge enthalten, die Ihr Firmenprofil ausmachen. Wenn Sie **neue Nachrichtenvorlagen erstellen**, werden Mastervorlagen als Basis verwendet. Die meisten Nachrichtenvorlagen können ohne eine Mastervorlage als Grundlage erstellt werden, einige (z. B. Nachrichtenvorlagen in Nachrichten-Designer und Word) benötigen jedoch eine Mastervorlage.

Beachten Sie, dass bei einer Änderung einer Mastervorlage die Änderungen sich nur auf neue Nachrichtenvorlagen auf der Grundlage der Mastervorlagen auswirken.

Mastervorlagen werden mit dem **Mastervorlagen-Designer** bearbeitet.

Mastervorlagen des Nachrichten-Designers

Alle Nachrichten-Designer-Vorlagen basieren auf Mastervorlagen. Die Mastervorlage wird für die Festlegung des Hauptlayouts der E-Mail-Vorlage verwendet und besteht normalerweise aus statischen HTML Formatvorlagen, Textkörper genannten bearbeitbaren Bereichen und einem Satz CSS-Klassen, die die Mastervorlage selbst verwendet.

Mastervorlage:

Die Mastervorlage wird in Visual Dialogue definiert und besteht aus einem oder mehreren Textkörper genannten bearbeitbaren Bereichen. Sie enthält auch eine Standardformatvorlage und kann eine oder mehrere Formatvorlage- Überschreibungen für Elemente des Textkörpers und Schriftfarbe enthalten.

Nachrichtenvorlage:

Im Nachrichten-Designer können Sie eine neue Nachrichtenvorlage auf Grundlage einer Mastervorlage erstellen. Die Textkörper können anhand eines vordefinierten Satzes an Elementen für den Textkörper bearbeitet werden. Das Layout der Elemente wird über die Formatvorlagen in der Mastervorlage gesteuert. Wenn ein Element über definierte Formatvorlagen verfügt, können Sie über das Bearbeitungsmenü des Elements schnell zwischen diesen wechseln.

Kundennachricht:

Die abgeschlossene Nachrichtenvorlage wird zur Erstellung einer oder mehrerer Kundennachrichten, normalerweise in einem in Visual Dialogue definierten Dialog verwendet. Diesen Prozess nennt man häufig die Zusammenführung von E-Mails.

Anschließend werden die Nachrichten den Kunden über das Dialogue Server Modul E-Mail senden zugestellt.

Eigenschaften von Mastervorlagen

Mastervorlagen verfügen über die folgenden Eigenschaften:

Die Registerkarte Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Mastervorlage.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Mastervorlage.
Kundendomäne	Die Kundendomäne, aus der die Kunden für die Mastervorlage stammen.
Dokumententyp	Der **Dokumententyp** der Mastervorlage.
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Mastervorlage erstellt wurde.
Erstellt von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Mastervorlage erstellt hat.
Zuletzt geändert	Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Mastervorlage zuletzt geändert wurde.
Zuletzt geändert von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Mastervorlage zuletzt geändert hat.
Mastervorlage deaktivieren	Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann steht die Mastervorlage beim **Erstellen neuer Nachrichtenvorlagen** nicht als Basis zur Verfügung.

Registerkarte Erweitert

Feld	Beschreibung
Vorlagendatei	Pfad und Dateiname der Mastervorlagendatei.

Feld	Beschreibung
Aktivität generieren	Wenn bei dem Versand von Nachrichten auf der Grundlage der Vorlage Aktivitäten erstellt werden sollen, muss hier ein Aktivitätstyp gewählt werden. Es wird zu jeder Nachricht eine Aktivität bezüglich des Kunden erstellt.
Postausgang verwenden	Wenn dieses Kontrollkästchen markiert wird, werden alle Nachrichten in einen Postausgang gesandt, in dem Sie die Nachrichten anzeigen und prüfen können, dass sie in Ordnung sind, bevor sie tatsächlich versandt werden. Das kann im **Nachrichtenmanager** erfolgen. Wenn das Kontrollkästchen nicht markiert wird, werden alle Nachrichten sofort nach Erstellung versandt. Die Einstellung wird beim Erstellen neuer Vorlagen anhand einer Mastervorlage standardmäßig aus der Mastervorlage übernommen.
E-Mail-Nachverfolgung standardmäßig aktivieren	Aktiviert die E-Mail-Nachverfolgung standardmäßig für alle Nachrichtenvorlagen, die auf dieser Mastervorlage basieren. Die Einstellung wird beim Erstellen neuer Vorlagen anhand einer Mastervorlage standardmäßig aus der Mastervorlage übernommen. Diese Einstellung gilt nur für Nachrichten-Designer-Vorlagen.

Registerkarte Bildvorschau

Feld	Beschreibung
Bildvorschau	Das Vorschaubild wird beim Erstellen neuer Vorlagen angezeigt. Wenn Sie diese Funktionalität nutzen möchten, müssen Sie ein Bild von der Mastervorlage erstellen.

Mastervorlagen-Designer – Nachrichten-Designer

Designer-Übersicht

Mastervorlagen werden mit dem Mastervorlagen-Designer bearbeitet.

Der Mastervorlagen-Designer besteht aus drei Hauptbereichen: dem Arbeitsbereich in der Mitte, wo die Vorlage gestaltet wird, die **Steuerungsparameter** ganz oben, die zur Einstellung von Standards für die darauf basierende Nachrichtenvorlage verwendet werden und die **Toolbox** rechts mit Schnellzugriff auf die Seriendruckfelder.

Zusätzlich verfügt der Mastervorlagen-Designer über die zwei Hauptmodi **HTML-Ansicht** und die Ansicht **Formatvorlagen**. Die HTML-Ansicht enthält die HTML einschließlich der dafür geltenden CSS-Stile und die Ansicht Style sets enthält CSS Formatvorlagen, die für Textkörperelemente gelten, die in der Nachrichtenvorlage verwendet werden.

Beim Arbeiten mit Formatvorlagen hat man aus der Toolbox Schnellzugriff auf verfügbare Definitionen für Textkörperelemente, die bei der Erstellung von CSS-Stilen unterstützen. Die Hauptansicht beinhaltet auch eine Vorschau, in der der ausgewählte Stil einer Definition angezeigt werden kann.

Eine neue Mastervorlage erstellen

Um eine neue Vorlage zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Mastervorlage**. Der **Assistent für neue Mastervorlage** wird geöffnet.

Schritt 1

Auf der ersten Seite des Assistenten werden für die neue Mastervorlage ein Name, eine optionale Beschreibung und der Bereich angegeben, in dem sie verwendet wird.

Schritt 2

Auf der zweiten Seite des Assistenten wird der Dokumententyp festgelegt, für den diese Mastervorlage verwendet wird.

Nach Abschluss des Assistenten wird der **Mastervorlagen-Designer** geöffnet.

HTML-Ansicht

Informationen zur HTML-Ansicht

Die Mastervorlage besteht aus einem Standard-HTML-Dokument mit besonderen Tags, die als Container für Textkörperelemente fungieren. Der HTML Ansichtseditor wird zur Erstellung und Bearbeitung des HTML-Dokuments verwendet.

Editor-Teil	Beschreibung
Steuerungsparameter	Wird verwendet, um standardmäßige Steuerungsparameter einzurichten, die von der Nachrichten-Designer-Vorlage übernommen werden, welche die Mastervorlage nutzt.
HTML	Wird verwendet, um das ganze HTML-Dokument für die Mastervorlage zu definieren.
Toolbox	Sorgt für leichten Zugriff auf die zur Anwendung im Mastervorlagen HTML-Inhalt verfügbaren Seriendruckfelder.

Der in Visual Dialogue verfügbare HTML-Editor hat eingeschränkte Funktionalität. Daher empfehlen wir, für die Gestaltung und Bearbeitung Ihrer Mastervorlage den HTML-Editor eines Drittanbieters, beispielsweise Microsoft Expression Web zusammen mit Visual Dialogue zu verwenden.

Platzhalter für Textbereich einfügen

Zum Erstellen von Tags für Textkörper kann man ganz einfach den in Visual Dialogue verfügbaren Tag-Generator verwenden. Wählen Sie **Platzhalter für Textbereich** auf der Registerkarte **Einfügen**, oder drücken Sie im Mastervorlageneditor STRG+Y.

Feld	Beschreibung
Textkörper-ID	Eine einmalige ID des Textkörpers.
Beschreibung	Eine einfache Beschreibung des Tags.

Feld	Beschreibung
Standardelement-Ausrichtung	Die Standardausrichtung für alle zu diesem Container hinzugefügten Elemente.
Max. Bildbreite	Legt die maximal zulässige Bildbreite in diesem Element fest. Wird im Editor verwendet, um Bilder automatisch zu verkleinern, wenn Benutzer versuchen, ein Bild einzufügen, dessen Breite die hier angegebenen Maße überschreitet.
Min. Elemente	Mindestanzahl der in diesem Textkörper zulässigen Elemente.
Max. Elemente	Maximale Anzahl der in diesem Textkörper zulässigen Elemente.
Zulässige Bildtypen	Liste aller zulässigen, mit einem Semikolon getrennten Elementdefinitionen.
Zulässige Bilddefinitionen	Liste aller zulässigen, mit einem Semikolon getrennten Elementtypen.
Standardelement-Definitionen	Standardelement(e), getrennt durch Semikolon.

Beispiel des codierten Platzhalter-Tags für Textkörper (HTML):

```
<div MHBodyAreaID="body_1" description="Body item area"
        DefaultItemAlign="default" maximagewidth="560"
        minitems="" maxitems="" alloweditemdefs=""
        alloweditemtypes="" defaultitemdefs=""></div>
```

Formatvorlagenansicht

Informationen zur Formatvorlagen-Ansicht

Die Mastervorlage kann Überschreibungen für die Standardstile der Elemente des Textkörpers aufweisen. Sie kann auch eine oder mehrere Formatvorlagen für eine oder mehrere Definitionen für Elemente des Textkörpers aufweisen. Der Editor für die Ansicht Style sets wird zur Bearbeitung des Formatvorlagen XML-Dokuments verwendet.

Editor-Teil	Beschreibung
Style sets	Das ist der Editor für das XML-Dokument, das unterschiedliche Formatvorlagen definiert.
Elementvorschau	Gibt eine sofortige Vorschau eines Elements mit angewandten Stilen einer ausgewählten Formatvorlage.
Definitionen der Textkörperelemente	Gibt einfachen Zugriff auf alle Elementdefinitionen, um die Element-CSS und HTML leicht zu kopieren.

Formatvorlagenelement einfügen

Zum Erstellen von Tags für Textkörper kann man ganz einfach den in Visual Dialogue verfügbaren Tag-Generator verwenden. Wählen Sie **Formatvorlagenelement** auf der Registerkarte **Einfügen**, oder drücken Sie im Mastervorlageneditor STRG+B.

Der Formatvorlagenelement-Generator:

Option	Beschreibung
Name	Ein einmaliger Name für die Formatvorlage.
Beschreibung	Eine einfache Beschreibung des Elements. Dieser Text wird den Benutzern beim Erstellen einer E-Mail angezeigt.
Formatvorlagen gelten für	
Alle Elementdefinitionen	Gilt für alle verfügbaren Elemente.
Die nachfolgend gewählten Elementdefinitionen	Ein oder mehrere Elemente mithilfe der Dropdownliste angeben.
CSS-Klassen einfügen	Standard CSS-Klassen für die in der Formatvorlage gewählten Elemente einfügen.

Beispiel des codierten Formatvorlagen-Elements (XML):

```
<StyleSet Name="htb_blue" Description="Blue and light gray"
        AppliesToItemDefs="MHHeaderTextBackground">
.mh_htst_img_tl {background-color: #6699CC; height: 22px;
        border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_img_tm {background-color: #6699CC; height: 22px;
        padding: 1px 5px 1px 5px; border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_img_tr {background-color: #6699CC; height: 22px;
        border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_txt_body {font-family: Arial; font-size: 11px;
        color: #333333; word-wrap: break-word;}
.mh_htst_txt_header {font-family: Arial; font-size: 13px;
        font-weight: bold; color: #ffffff; word-wrap: break-word;}
</StyleSet>
```

Weitere Informationen siehe **Mastervorlage Style Sets**

CSS und HTML Elementdefinition

Die Toolbox Elementdefinitionen für Textkörper ermöglicht für alle definierten Elementdefinitionen schnellen Zugriff auf CSS und HTML. Ausgewählt ist das Element, das im Fenster der Vorschau angezeigt wird. Element erweitern (“+” Zeichen anklicken), um die einzelnen, von einem Element verwendeten CSS-Klassen anzuzeigen.

Um das Kontextmenü anzuzeigen, mit der rechten Maustaste ein Element in der Toolbox anklicken. Das Menü verfügt über folgende Tools:

Option	Beschreibung
In Vorschau anzeigen	Diese Funktion für die Vorschau dieses Elements anwenden (nur anwenden, wenn die automatische Vorschau ausgeschaltet ist)
CSS kopieren	Element Standard-CSS in die Zwischenablage kopieren
Elementdefinitionsnamen kopieren	Die Fachbezeichnung der Definition des Elements kopieren. Diese Bezeichnung wird im Feld “AppliesToItemDefs” verwendet.

Option	Beschreibung
HTML-Fragment kopieren	Element Standard-HTML in die Zwischenablage kopieren
Vorschau-HTML kopieren	Element HTML Standardvorschau in die Zwischenablage kopieren
Neues Formatvorlagenelement	Ruft das Dialogfeld “Formatvorlagenelement einfügen” mit markiertem aktuellem Element auf.
Autom. Vorschau	Automatische Vorschau aktivieren. Zeigt eine Vorschau des gewählten Elements an.
Tipp anzeigen	Hinweis für jedes Element aktivieren. This will

Tipp: Drücken Sie F8, wenn sich der Cursor zwischen Formatvorlagen-Tags befindet, um die Vorschau des Elements mit dieser Formatvorlage zu aktualisieren.

Weitere Informationen siehe **Mastervorlage Style Sets**

Die HTML Mastervorlage

Eine Mastervorlage wird mit Standard-HTML und spezifischen Elementen für die Definition der Textkörper erstellt. Dieses Kapitel befasst sich eingehend mit den Bausteinen der Mastervorlagen.

Beispiel einer Mastervorlage des Nachrichten-Designers, wie sie im Editor des Nachrichten-Designers angezeigt wird:

You're receiving this newsletter because you bought products from us.
Not interested anymore? Unsubscribe. Having trouble viewing this email? View it in your browser.
[Empty Body Ar
Add
[Empty Body Area]
Add
Company and the Company Logo are registered trademarks of Company Corp.

Diese Vorlage besteht aus Standard-HTML und zwei speziellen “DIV” Tags zur Festlegung der **Platzhalter für den Textkörper**. Eine Vorlage muss mindestens eine Festlegung eines Textkörpers beinhalten, besteht aber meistens aus mehreren Bereichen.

In HTML sieht diese Mastervorlage folgendermaßen aus:

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<title>MH Generic - blue - Single Column</title>
<style type="text/css">
/* GLOBAL STYLES */
body {font-family: Arial;font-size: 11px;color: #333333;}
a {color: #3366CC;text-decoration: none;}
a:hover {text-decoration: underline;}
.m_permission {padding: 10px 20px 10px 20px;}
.m_permission p {font-family: Arial;font-size: 11px;color: #333333;margin: 0;padding: 0;}
.m_content_area {padding: 10px 20px 10px 20px;}
.m_footer {padding: 0 20px 0 20px;font-family: Arial;font-size: 11px;color: #999999;}

/* OVERRIDE DEF STYLES */
</style>
</head>
<body>
<table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
 <tr>
  <td align="center">
  <table width="600" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
   <tr>
    <td class="m_permission" align="left">
    <p>You are receiving this newsletter because you bought products from us.</p>
    <p>Not interested anymore? <a href="<#WEBPROFILEURL(TRUE)>" target="_blank">Unsubscribe</a>. Having trouble viewing this email?
    <a href="<#h_message_url>" target="_blank">View it in your browser</a>.</p>
    </td>
   </tr>
   <tr>
    <td align="left" height="25">
     <img src="cid:F207CD3DCE0480EB9A9F915AB15BA6A" alt="Newsletter header" width="600" height="25" /></td>
   </tr>
   <tr>
    <td valign="top">
    <table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
     <tr>
      <td valign="top" class="m_content_area" align="left">
      <!-- CONTENT STARTS HERE -->
      <div PHBodyAreaID="body_1" description="Body item area" DefaultItemAlign="default" maxImageWidth="560" minItems="" maxItems=""
      allowedItemDefs="" allowedItemTypes="" defaultItemDefs="">
      </div>
      <!-- CONTENT ENDS HERE --></td>
     </tr>
    </table>
    </td>
   </tr>
   <tr>
    <td align="left" height="30">
    <img src="cid:B1D611565CE04B5088E414C21E183E15" alt="Newsletter footer" width="600" height="30" /></td>
   </tr>
   <tr>
   <td align="left" class="m_footer">Company and the Company logo are registered trademarks of Company Corp.</td>
   </tr>
  </table>
  </td>
 </tr>
</table>
</body>
</html>
```

Wichtige Hinweise zum HTML Code.

1. **Dokumententyp-Deklaration – DocType** – Gewisse E-Mail Clients unterstützen und verwenden DocType-Deklarationen, andere nicht. Daher empfehlen wir, keinen DocType in Ihren HTML-E-Mails zu verwenden.
2. **Kopfzeile—Meta-Tags**—Einen Meta-Tag für Inhaltstyp und Codierung einfügen. Die gleiche Codierung sollte auch in Ihrem E-Mail Ausgangskanal in Dialogue Admin eingestellt sein. Für skandinavische Länder ist das normalerweise iso-8859-1
3. **Kopfzeile—Stildefinitionen**—Alle allgemeinen Stildefinitionen für die Mastervorlagen sollten im `<style>` Tag der Kopfzeile festgelegt werden. An dieser Stelle sollten KEINE Stile für Textkörper-Elemente festgelegt werden.. Diese sollten in den Mastervorlagen-Stylesets definiert werden. Im Stil-Tag kann ein benutzerdefiniertes Attribut festgelegt werden, um zu steuern, wie Stildefinitionen inline in Elemente kopiert werden, um den E-Mail Client besser zu unterstützen. Mehr dazu unter **Inline CSS Unterstützung**
4. **Das Platzhalter-Tag für den Textkörper**— Es wird ein spezieller`<div>`-Tag zur Festlegung der Textkörper verwendet, die in der Nachrichtenvorlage editierbar sein sollten. Es handelt sich dabei um ein Standard `<div>` Tag, das aus besonderen Attributen besteht, die die Eigenschaften des Textkörpers festlegen. Lesen Sie in **Platzhalter für Textbereich einfügen** nach, wie die **Elemente-Definitionen für Textkörper** automatisch angelegt werden, wie verfügbare Elemente angezeigt

werden und in **Das Platzhalter-Tag für den Textkörper** , wie die Tag-ID die Mastervorlage in eine Nachrichtenvorlage ändert.

Hinweis: Bei der Erstellung von Mastervorlagen ist zu berücksichtigen, dass die Entwicklung von HTML zur Anwendung in E-Mails sich von der Entwicklung von HTML für Internet-Anwendungen unterscheidet. Mehr Informationen und best practice siehe **HTML Gestaltung zur Anwendung in E-Mails** auf Seite 113.

Die Formatvorlagen einer Mastervorlage

Eine Mastervorlage kann Überschreibungen für die Standardstile der Elemente des Textkörpers aufweisen. Sie kann auch eine oder mehrere Formatvorlagen für eine oder mehrere Definitionen für Elemente des Textkörpers aufweisen. Die Formatvorlagen werden im Mastervorlageneditor **Ansicht Style Set** definiert.

Alle verfügbaren Textkörperelemente verfügen über einen Satz CSS-Klassen mit festgelegten Standardeigenschaften. Wenn eine neue Mastervorlage gestaltet wird, muss man normalerweise einige oder alle CSS-Eigenschaften überschreiben und verschiedene Varianten erstellen, um den Anforderungen an die Nachrichtenvorlage zu entsprechen. Eine XML Formatvorlage verfügt dafür über drei verschiedene Gruppen.

Beispiel XML-Formatvorlage:

```
<StyleSets>
  <DefaultStyleSet>
    .mh_text_header1 {font-family: Arial; font-size: 15px; font-weight: bold; color: #FF9901; padding-bottom: 3px; word-wrap: break-word;}
    .mh_text_normal {font-family: Arial; font-size: 11px; color: #000000; padding-bottom: 2px; word-wrap: break-word;}
  </DefaultStyleSet>
  <ColorPalette AddCssColors="true" AddDefaultColors="true">#F5F5F5</ColorPalette>
  <StyleSet Name="hc_blue_header" Description="Blue header" AppliesToItemDefs="MHHeaderText">
    .mh_text_header1 {font-family: Arial; font-size: 15px; font-weight: bold; color: #FF9901; padding-bottom: 3px; word-wrap: break-word;}
    .mh_text_normal {font-family: Arial; font-size: 11px; color: #333333; padding-bottom: 2px; word-wrap: break-word;}
  </StyleSet>
</StyleSets>
```

Option	Beschreibung
DefaultStyleSet	Hier werden die Standardstile für die verschiedenen CSS-Klassen der Textkörperelemente überschrieben. Das Textkörperelement wird standardmäßig diesen Stil verwenden, wenn der Benutzer einer Nachrichtenvorlage ein Element hinzufügt. Normalerweise werden die meisten CSS-Klassen überschrieben.
ColorPalette	Der **Texteditor des Textkörpers** - ein Benutzer kann Text- und Hintergrundfarben einstellen. Die Farbpalette umfasst automatisch alle Farben, die in einer angegebenen CSS-Klasse verwendet werden, die entweder in DefaultStyleSet oder StyleSet angegeben ist. Wenn weitere Farben hinzugefügt werden sollen, können sie hier angegeben werden.
StyleSet	Definiert das Format, dass für ein Textkörperelement oder eine Gruppe von Elementen eingestellt wurde (in AppliesToItemDefs angegeben). Der Name *muss* einmalig sein und die Beschreibung wird dem Benutzer bei der Auswahl eines im Editor eingestellten Stils angezeigt. Eine XML Formatvorlage kann keine oder mehr Formatvorlagen beinhalten. Diese Formatvorlagen sind im Nachrichteneditor **Element Menü** verfügbar.

Hinweis: Beim Überschreiben einer CSS-Klasse müssen alle Eigenschaften überschrieben werden. Die Nachrichtenvorlage verwendet die Standardklasse oder die Überschreibung. Sie wird die Eigenschaften der Klassen *nicht* zusammenführen.

Mehr über die Art, wie ein Formatvorlagen-Tag eingefügt wird, finden Sie unter **Formatvorlagenelement einfügen** auf Seite 108 . Unter **CSS und HTML Elementdefinition** auf Seite 109 erfahren Sie, wie man mit den CSS-Klassen der Textkörperelemente arbeitet.

HTML Gestaltung zur Anwendung in E-Mails

Beim Aufbau von Mastervorlagen ist es wichtig zu bedenken, dass der Entwurf von HTML zur Anwendung in E-Mails sich von dem Entwurf von HTML für Webbrowser unterscheidet. Es kann sehr zeitaufwändig sein, eine HTML E-Mail zu entwerfen, die von den wichtigsten E-Mail Clients gleichbleibend wiedergegeben wird. Die Unterstützung auch einfacher CSS fällt von einem Client zum anderen und sogar in verschiedenen Versionen des gleichen Client sehr unterschiedlich aus. Das HTML Rendering von E-Mails ist leider auf dem Stand 1998 geblieben. Es kann sehr frustrierend sein, auch nur verhältnismäßig einfache Designs zu erstellen, die mit den 10 oder 12 wichtigsten E-Mail Clients funktionieren und die Unterstützung wird eher schlechter als besser.

Wir prüfen, dass die durch die Elementdefinitionen für Textkörper erstellte HTML in allen Clients korrekt wiedergegeben wird, aber das Endergebnis (Kundennachricht) hängt weitgehend von der Qualität der Mastervorlage ab.

Nützliche Ressourcen zu Best Practices für E-Mail HTML Design finden Sie im E-Mail Standard Project unter:

http://www.email-standards.org/

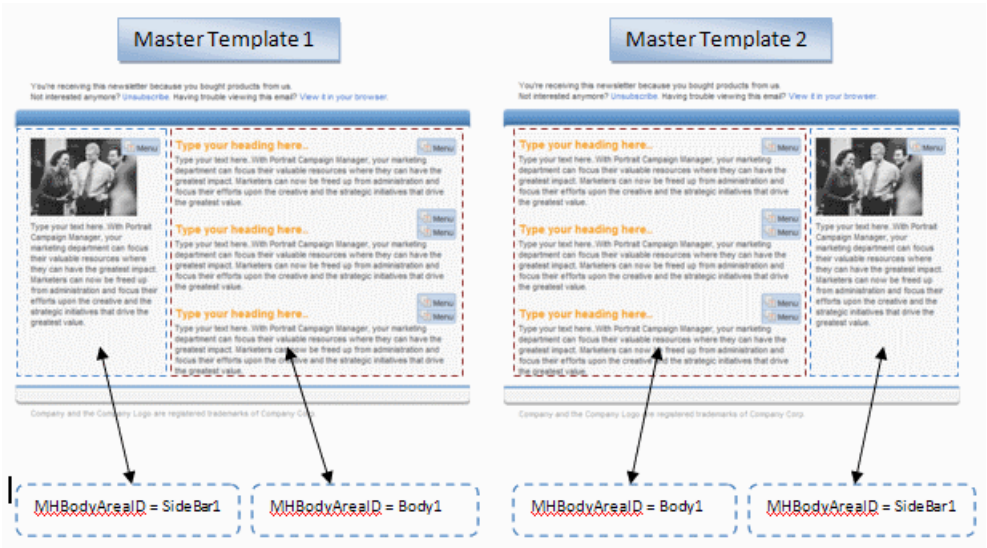
Auf dieser Website findet man auch viele nützliche Informationen über die unterschiedlichen E-Mail Clients und was sie unterstützen.

Das Platzhalter-Tag für den Textkörper

Die Eigenschaft “mhbodyareaid” des Platzhalter-Tags für den Textkörper (die in **Platzhalter für Textbereich einfügen** und **Die HTML Mastervorlage** beschrieben wird) spielt eine wichtige Rolle für die Unterstützung der**Wiederanwendung und Änderung von Mastervorlagen** in Nachrichten-Designer. Für die Unterstützung dieser Eigenschaft ist es wichtig, eine Namenskonvention zu befolgen.

Wenn ein Benutzer beim Anlegen einer Nachrichtenvorlage eine Mastervorlage ändert, sucht das Programm in der anderen Mastervorlage nach passenden Platzhaltern für Textkörper. Wenn es einen Tag mit gleichem Namen findet (Eigenschaft MHBodyAreaID), verschiebt es alle in der Quelle definierten Inhalte in das Ziel. Wenn kein Treffer gefunden wird, wird der Inhalt entfernt.

Beispiel einer Vorlagenänderung



Dieses Beispiel zeigt, wie alle Elemente erhalten und fehlerfrei von einer Vorlage zur anderen verschoben werden, da die Namen der Tags übereinstimmen.

Achten Sie bei der Gestaltung Ihrer Mastervorlagen darauf, für die Platzhalter von Textkörper eine Namenskonvention anzuwenden. Dadurch wird gewährleistet, dass diese Funktion in allen Vorlagen funktioniert.

Elementdefinitionen für Textkörper

Der Nachrichtenvorlagen-Designer wird mit einem Satz vordefinierter Elementdefinitionen für Textkörper geliefert. Es handelt sich um einen Satz HTML-Fragmente, die die Grundlage aller Elemente darstellen, die ein Benutzer bei der Gestaltung einer Nachrichtenvorlage verwendet. Der Designer der Mastervorlage muss darauf achten, dass die Vorlage und die dafür festgelegten Formatvorlagensätze den Still und das Layout beinhalten, die für die Nachrichtenvorlage benötigt werden.

Alle festgelegten Elementdefinitionen für den Textkörper können in der **Mastervorlagen-Styleset Ansicht** angezeigt werden.

Es ist möglich, neue Typen Elementdefinitionen für Textkörper festzulegen. Diese Festlegung muss der Systemadministrator vornehmen.

Hinweis: Wir empfehlen, nur dann neue Definitionen zu erstellen, wenn es unbedingt erforderlich ist. Normalerweise kann ein Standardelement verwendet werden, wenn die Außerkraftsetzung des CSS geändert oder ein Formatvorlagensatz angelegt wird.

Hinweis: Alle Definitionen, deren Name mit den Buchstaben “mh” beginnt, gelten als systemeigen und können bei einem Upgrade geändert oder gelöscht werden. Dies gilt auch für neue, direkt angelegte Definitionen. Das gleiche gilt für Definitionen von Formatvorlagen.

HTML-Unterstützung für CSS

Steuerung der automatischen inline-Verschiebung von CSS-Stilen durch den Editor

Manche E-Mail Clients unterstützen keine in `<style>` Tags definierten CSS. Sie ignorieren die `<style>` Definition. Dieses Problem haben wir dadurch gelöst, dass die in dem Mastervorlagen `<style>` Tag definierten Stile und Stylesets beim Speichern einer Vorlage automatisch inline verschoben werden. Dies bedeutet, dass man sich bei der Entwicklung einer Mastervorlage nicht darum zu kümmern braucht.

Beim Speichern oder bei einer versuchsweisen Zusammenführung verschiebt eine Nachrichten-Designer-Vorlage standardmäßig alle CSS vom `<style>`-Tag und den Formatvorlagen in die Elemente. Nur die von der Vorlage verwendeten CSS werden verschoben; der Rest wird entfernt, um die Größe der E-Mail maximal zu begrenzen. Dieses Verhalten kann dadurch außer Kraft gesetzt werden, dass in der Mastervorlage ein benutzerdefiniertes Attribut für das `<style>` Tag angegeben wird.

Steuerung der CSS Inline-Anwendung:

Definition des Stil-Tags	Beschreibung
`<style type="text/css">`	Standard—alle CSS inline verschieben.
`<style type="text/css" inlinemode="MoveInline">`	Wie Standard—alle CSS inline verschieben.
`<style type="text/css" inlinemode="CopyInline">`	Alle CSS inline kopieren.
`<style type="text/css" inlinemode="None">`	Nichts tun—das `<style>` Tag unverändert lassen.

Tipp: Wir empfehlen die Anwendung des Standardverhaltens, bei dem alle CSS inline verschoben werden.

CSS Inline-Unterstützung

Der E-Mail-Designer unterstützt die Anwendung von Inline-Stilen für folgende Selektoren:

Selektor	Beschreibung	Beispiel
Element	Einem beliebigen spezifischen Element zuordnen.	td { color: red }
ID	Einem einzelnen Element mit spezifischer ID zuordnen.	#MyTag { color: blue }
Klasse	Einem beliebigen Element mit dem spezifischen Klassennamen zuordnen.	.ClassName { color: green }
Nachfolgerelement	Einem beliebigen Nachfolgerelement mit dem spezifizierten Selektor zuordnen.	.ClassName td { color: gray }

Andere CSS-Selektoren werden *nicht unterstützt*, z. B.:

Selektor	Beschreibung	Beispiel
Universal	Einem beliebigen Element zuordnen.	* { color: blue }
Pseudo-class	Einem Element während einer Benutzeraktion zuordnen (kann nicht inline spezifiziert werden).	a:hover { color: blue }
Grouping	Einem beliebigen gruppierten Selektor zuordnen	td, div, span { color: red }
Attribute	Einem beliebigen spezifischen Element mit einem auf einen Wert eingestellten Attribut zuordnen.	td [foo=info] { color: green }
Child	Einem Element zuordnen, das ein untergeordnetes Element eines anderen Elements ist.	td > a { color: blue }

Hinweis: Jeder verfügbare CSS-Selektor kann verwendet werden, jedoch werden nur die (oben beschriebenen) unterstützten Selektoren inline verwendet.

Standardmuster

Visual Dialogue beinhaltet einige beispielhafte Mastervorlagen des Nachrichten-Designers, um Ihnen zu zeigen, wie man sie am besten gestaltet. Zu den Mustern gibt es einen Satz Bilder. Die Bilder sind in veröffentlichten Visual Dialogue Dateien gespeichert.

Verfügbare Muster:

Name der Mastervorlage	Beschreibung
MH Generisch—blau—Linke Randleiste	Zwei Textkörper—einer linke Leiste nach links und ein Hauptbereich.
MH Generisch—blau—Rechte Randleiste	Zwei Textkörper—einer linke Leiste nach rechts und ein Hauptbereich.
MH Generisch-blau-eine Spalte	Ein Textkörper.
MH Newsletter—grün—linke Randleiste	Zwei Textkörper—einer linke Leiste nach links und ein Hauptbereich.
MH Newsletter—grün—rechte Randleiste	Zwei Textkörper—einer linke Leiste nach rechts und ein Hauptbereich.
MH Newsletter—grün—eine Spalte	Ein Textkörper.

Die Muster bestehen aus zwei Hauptlayouts—drei blauen Layouts und drei grünen Layouts. Die Muster sind in den wichtigsten E-Mail Clients getestet worden und stellen einen hervorragenden Ausgangspunkt für die Erstellung eigener Mastervorlagen dar.

Hinweis: Die Muster sind nicht standardmäßig installiert und müssen bei der Installation oder bei einem Upgrade durch den Systemadministrator eingerichtet werden. Sollten die Muster nicht installiert sein, nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Systemadministrator auf.

Nachrichtenvorlagen

Neue Nachrichtenvorlage erstellen

Um eine neue Nachrichtenvorlage zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Nachrichtenvorlage**. Das Fenster **Assistent für neue Nachrichtenvorlage** wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Informationen ein.

Geben Sie einen **Vorlagenname** ein, und wählen Sie die **Kundendomäne** für Ihre Vorlage aus. Beachten Sie, dass bei der Bearbeitung in Dialog-Designer oder in Customer View nur die Vorlagen verwendet werden können, die zur selben Kundendomäne wie der Dialog oder der Kunde gehören.

Wählen Sie **Weiter**, um fortzufahren.

Wählen Sie den gewünschten **Dokumententyp** für Ihre Vorlage aus. Wählen Sie anschließend aus, wie Sie Ihre Nachrichtenvorlage erstellen möchten:

- **Eine leere Vorlage erstellen** erstellt eine leere Vorlage. Diese Option ist nur für solche Dokumententypen verfügbar, die den internen Editor verwenden, d. h. für HTML- und „Nur Text“-Vorlagen.
- **Vorlage basiert auf einer Mastervorlage** erstellt eine Vorlage aus der Kopie einer **Mastervorlage**.
- **Ein vorhandenes Projekt kopieren** erstellt eine Kopie einer Nachrichtenvorlage, die zuvor von Ihnen oder einem anderen Benutzer erstellt wurde.

Nachdem Sie alle Informationen eingegeben haben, klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die neue Nachrichtenvorlage zu erstellen und damit zu arbeiten (siehe **Nachrichtenvorlagen-Designer – Übersicht** auf Seite 118).

HTML Vorlagen und Web-Module

In Web-Modulen (beispielsweise Customer View) kann der interne E-Mail Editor `html`, `head` und `body` Elemente einer HTML-Vorlage nicht bearbeiten. Sollten sie vorkommen, werden sie beim Anzeigen der Vorlage im E-Mail Editor entfernt. Dabei wird nur das Anfangs- und Endtag entfernt, nicht jedoch der Inhalt. In den meisten Fällen stellt dies kein Problem dar. Es kann jedoch vorkommen, dass Vorlagen mit Elementen, die auf die Information in diesen Tags angewiesen sind, sich nicht so verhalten, wie es normalerweise der Fall ist. Um sicherzugehen, dass die HTML-Vorlagen in einem web-basierten E-Mail Editor korrekt funktionieren, sollten diese Tags keine Informationen beinhalten, die für die korrekte Ausführung der Vorlage erforderlich sind. Ein Format, das im Kopf-Tag definiert wird, kann beispielsweise normal funktionieren, da es nicht in den Anfangs- und Endtags definiert wird, es ist jedoch sicherer, das Format direkt in den entsprechenden Tags im HTML-Code anzugeben.

Nachrichtenvorlagen-Designer

Nachrichtenvorlagen-Designer – Übersicht

Der Nachrichtenvorlagen-Designer weist drei Hauptbereiche auf: Im Arbeitsbereich in der Mitte entwerfen Sie Ihre Vorlage, die **Steuerparameter** oben verwenden Sie für die Steuerung der erstellten Nachricht und die **Toolbox** rechts bietet Ihnen Schnellzugriff auf Serienbrieffelder.

Darüber hinaus gibt es zwei Hauptmodi im Nachrichtenvorlagen-Designer: **Designansicht** und **Textansicht**. Die Designansicht ist nur für die Arbeit mit einer HTML- oder RTF-Vorlage verfügbar.

Visual Dialogue unterstützt die Bearbeitung von „Nur Text“-, HTML- und RTF-Vorlagen. Wenn Sie eine Vorlage verwenden, die nicht in Visual Dialogue bearbeitet werden kann, beispielsweise eine Word-Vorlage, stellt der Nachrichtenvorlagen-Designer die beiden Links **Vorlage öffnen** und **Test** bereit. Der Link **Vorlage öffnen** öffnet die Vorlage im externen Programm, das von Windows dem Dateityp zugeordnet wurde. Der Link **Test** fügt die Vorlage testweise zusammen.

Nachrichten-Designer

Der Dokumententyp des Nachrichten-Designers verfügt über einen weiteren speziellen Designbereich.

Details zum Bearbeiten einer Nachrichten-Designer-Vorlage finden Sie unter **Informationen zum Nachrichten-Designer**.

Menüband-Registerkarten des Nachrichtenvorlagen-Designers

Beim Arbeiten mit einer Nachrichtenvorlage werden die Menüband-Registerkarten **Design**, **Einfügen** und **Format** hinzugefügt.

Die Menüband-Registerkarte **Design** enthält Elemente zum Testen der Nachrichtenvorlage und Anpassen der **Toolbox für Nachrichtenvorlagen**.

Option	Beschreibung
Test > **Testen**	Damit testen Sie das Zusammenfügen der Nachrichtenvorlage. Es wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie sehen, wie Ihre erstellte Nachricht aussieht. Über die Menüoption **Testoptionen** können Sie angeben, wie viele Kunden angezeigt werden.
Test > **Optionen testen...**	Geben Sie die Anzahl der Kunden an, die zum Testen Ihrer Nachrichtenvorlage angezeigt werden sollen. Sie können die Anzahl der zu testenden Kunden angeben und bei Bedarf die Kunden wie folgt auswählen: **1.** Geben Sie eine **Auswahl** an. Die Auswahl muss durch den Text *“Beim Testen von Nachrichtenvorlagen verwenden”* gekennzeichnet sein. **2.** Geben Sie einen **Ausdruck** ein. **3.** Geben Sie eine **Dialoggruppe** mit Teilnehmern an. **4.** Geben Sie die **Kunden-ID** eines bestimmten Kunden ein.
Zeichen zählen	Gibt die Gesamtzahl der verwendeten Zeichen an und zählt die aktuell ausgewählten Zeichen. Dies ist nur in der **Textansicht** möglich.

Option	Beschreibung
Erweitert > **Erweiterte Felder anzeigen**	Zeigt erweiterte Felder in der **Toolbox für Nachrichtenvorlagen** an oder blendet sie aus. *Erweiterte Felder* sind solche Felder, die Sie normalerweise in einer Vorlage nicht verwenden, z. B. interne IDs.
Verknüpfungsübersicht...	Zeigt das Fenster **Verknüpfungsübersicht** an. Dies ist nur in der **Designansicht** für HTML möglich.

Über die Menüband-Registerkarte **Design** können Sie auch eine **benutzerdefinierte SQL-Anweisung** in Ihrer Vorlage verwenden und testen.

Option	Beschreibung
Benutzerdefinierte SQL > **Benutzerdefinierte SQL verwenden**	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine benutzerdefinierte SQL-Anweisung in Ihrer Vorlage zu verwenden.
Benutzerdefinierte SQL > **SQL testen**	Testet Ihre benutzerdefinierte SQL-Anweisung.
Benutzerdefinierte SQL > **Datenbank ändern...**	Damit können Sie eine andere Datenbankverbindung als die Standardverbindung nutzen. Datenbankverbindungen werden von Ihrem Administrator mit dem Tool Dialogue Admin definiert.

Über die Registerkarte **Einfügen** können Sie Tabellen, Bilder, Hyperlinks und Zeilen in Ihre HTML- oder RTF-Vorlage einfügen.

Über die Registerkarte **Format** können Sie Ihre HTML- oder RTF-Vorlage auf unterschiedliche Weise formatieren.

Toolbox für Nachrichtenvorlagen

Bei der Arbeit im Nachrichtenvorlagen-Designer wird die Visual Dialogue-Toolbox mit Elementen gefüllt, die Ihnen beim Entwerfen der Vorlage helfen.

Die Toolbox beinhaltet vier Gruppen. Doppelklicken Sie auf eines der Elemente in der Toolbox, um es in der **Designansicht** oder **Textansicht** zur Vorlage hinzuzufügen.

- In der Gruppe **Kundenfelder** können Sie Serienbrieffelder aus der Kundendomäne hinzufügen.
- Die Gruppe **Weblinks** enthält verschiedene Weblink-Tags, die Sie verwenden können. Beim Zusammenfügen der Daten werden diese Tags durch die tatsächlichen Weblinks ersetzt. Der Nachrichtenempfänger kann diese dann anklicken, um auf Komponenten der **Webmodule** zuzugreifen.
- Aus der Gruppe **Ausdrucksfunktionen** können Sie Ausdrucksfunktionen einfügen.
- **Anweisungen** ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem Sie *if..else*-Anweisungen in Ihre Vorlage einfügen können. Es kann dazu verwendet werden, Text unter bestimmten Bedingungen zusammenzufügen. Im folgenden Beispiel wird *Miss/Mrs.* bei weiblichen Kunden, *Mr.* bei männlichen Kunden eingefügt. Das Feld bleibt leer, wenn das Geschlecht des Kunden unbekannt ist:

```
«[if] Sex = "Female"»Miss/Mrs.«[elseif] Sex = "Male"»Mr.«[endif]»
```

- Wenn Sie eine **benutzerdefinierte SQL-Anweisung** verwenden, ist auch die Gruppe **Benutzerdefinierte SQL-Felder** verfügbar.

Ansicht Nachrichtenvorlagen-Designer

In der Ansicht Nachrichtenvorlagen-Designer können Sie HTML- oder RTF-Nachrichtenvorlagen bearbeiten. Verwenden Sie die Menüband-Registerkarten **Einfügen** und **Format**, um Elemente in Ihre Vorlage einzufügen oder diese zu formatieren. Über das Rechtsklick-Popupmenü können Sie die bereits in der Vorlage vorhandenen Elemente bearbeiten. Serienbrieffelder fügen Sie mithilfe der **Toolbox** ein. Zum Anzeigen und Bearbeiten der HTML-Quelldatei steht Ihnen die **Textansicht** zur Verfügung.

Ansicht Nachrichtenvorlage Text

In der Ansicht Nachrichtenvorlage Text können Sie Vorlagen für Textnachrichten bearbeiten. In dieser Ansicht wird auch die HTML-Quelle von HTML-Vorlagen bearbeitet. In der Textansicht können Sie mithilfe der **Toolbox** Serienbrieffelder einfügen.

Eigenschaften der Nachrichtenvorlage

Das Fenster mit den Eigenschaften der Nachrichtenvorlage kann entweder über die Registerkarte **Datei** oder über den **Dialog-Browser** geöffnet werden. Es besteht aus zwei Registerkarten.

Die Registerkarte Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Vorlage.
Kundendomäne	Die Kundendomäne, aus der die Kunden für die Vorlage stammen.
Dokumententyp	Der **Dokumententyp** der Vorlage.
Mastervorlage	Die **Mastervorlage** (so vorhanden), die beim Erstellen der Vorlage verwendet wurde.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Vorlage.
Erstellt von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Zuletzt geändert	Datum und Uhrzeit der letzten Änderung der Vorlage.
Zuletzt geändert von	Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage zuletzt geändert hat.

Registerkarte Erweitert

Feld	Beschreibung
Vorlagendatei	Pfad und Dateiname der Vorlagendatei.
Zielpfad	Der Pfad zum Verzeichnis, in den Nachrichten auf der Basis der Nachrichtenvorlage gespeichert werden. Wenn kein Pfad angegeben wird, wird der Nachrichtenpfad für

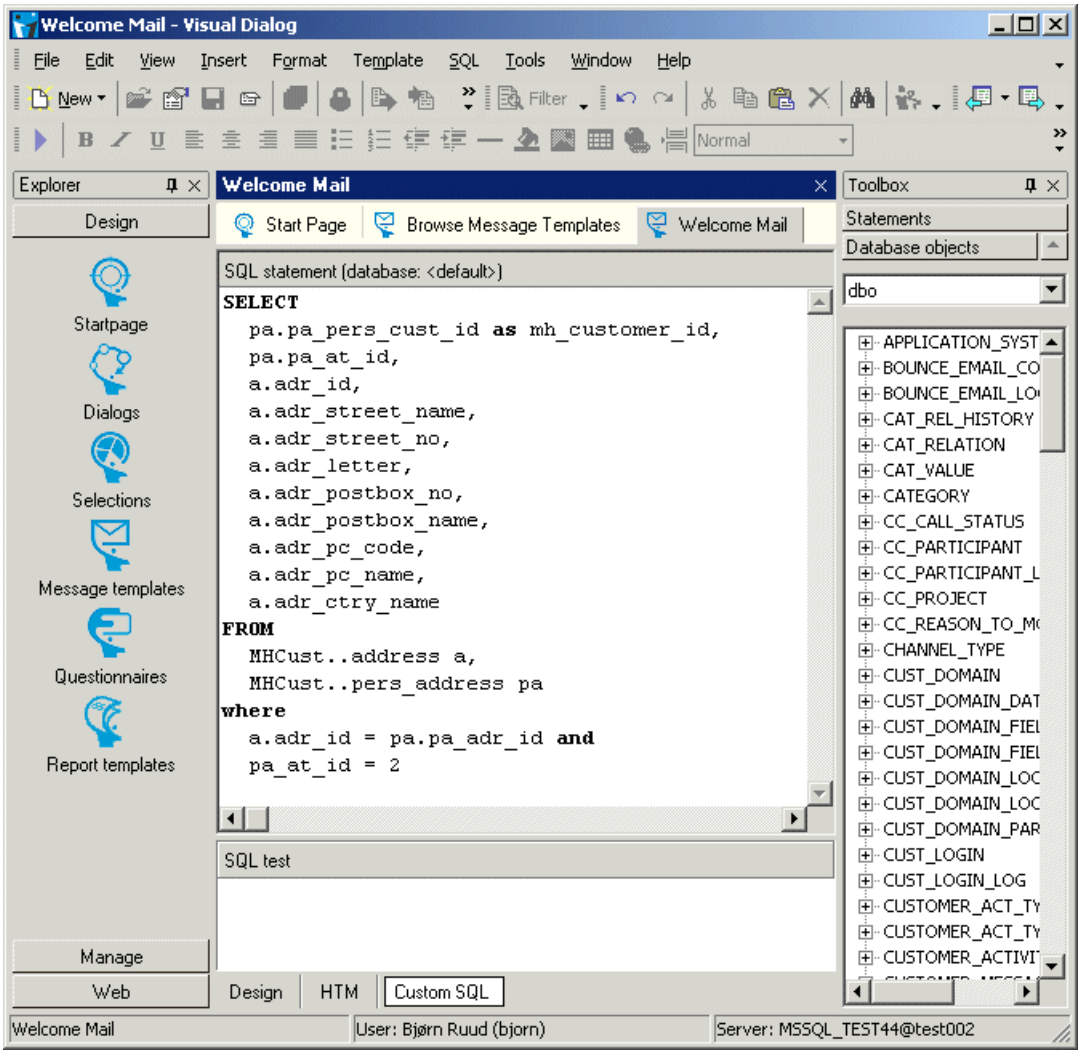
Feld	Beschreibung
	die Kundendomäne verwendet. Wenn dies geändert wird, muss darauf geachtet werden, dass auf eine Freigabe gezeigt wird, die jeder erreichen kann, der die Vorlage benutzen wird.
Aktivität generieren	Wenn bei dem Versand von Nachrichten auf der Grundlage der Vorlage Aktivitäten erstellt werden sollen, muss hier ein Aktivitätstyp gewählt werden. Für jede Nachricht wird eine Aktivität erstellt.
Aktivitätsbeschreibung	Wenn beim Senden von Nachrichten Aktivitäten generiert werden sollen, kann hier die Aktivitätsbeschreibung eingegeben werden.
Priorität	Die bei Versand der Nachricht verwendete Priorität. Diese Einstellung gilt nur für Nachrichten, die elektronisch versandt werden, d.h. für E-Mails und SMS-Nachrichten. Die Priorität höher als *normal* einstellen, wenn es wichtig ist, dass der Kunde die Nachricht verhältnismäßig schnell erhält. Ein Beispiel ist eine E-Mail mit einem “vergessenen Kennwort”.
Postausgang verwenden	Wenn dieses Kontrollkästchen markiert wird, werden alle Nachrichten in einen Postausgang gesandt, in dem Sie die Nachrichten anzeigen und prüfen können, dass sie in Ordnung sind, bevor sie tatsächlich versandt werden. Das kann im **Nachrichtenmanager** erfolgen. Wenn das Kontrollkästchen nicht markiert wird, werden alle Nachrichten sofort nach Erstellung versandt.
In Customer View verwenden	Diese Funktion markieren, wenn die Nachrichtenvorlage in Customer View verfügbar sein soll.

Benutzerdefinierte SQL-Abfrage verwenden

Hinweis: Voraussetzung für das Schreiben und Verwenden von benutzerdefinierten SQL-Abfragen sind tiefgehende Kenntnisse zu SQL und der Dialog-Datenbank.

Mit einer SQL-Abfrage können Sie Zusammenfügungsdaten bereitstellen, die in der Kundendomäne nicht gefunden werden. Zusammenfügungsdaten sollten in der Regel aus der Domain abgerufen werden. Doch wenn Sie andere Serienbrieffelder benötigen, ist eine benutzerdefinierte SQL-Abfrage nützlich. Allerdings wird durch die Verwendung einer benutzerdefinierten SQL-Abfrage der Zusammenfügungsprozess allgemein langsamer, denn die SQL-Anweisung muss für jeden einzelnen Kunden ausgeführt werden.

Um eine benutzerdefinierte SQL-Abfrage zu schreiben, wählen Sie als Erstes auf der **Registerkarte „Design“** die Optionen **Benutzerdefinierte SQL** > **Benutzerdefinierte SQL verwenden** . Im Designer-Fenster wird die neue Registerkarte **Benutzerdefinierte SQL** angezeigt.



Wenn Sie eine SQL-Anweisung schreiben, sind alle Tabellen und Felder Ihrer Datenbank in der Toolbox verfügbar. Durch Doppelklick auf eines dieser Elemente wird es in Ihre Anweisung eingefügt.

Im SELECT-Teil der SQL-Anweisung sind möglicherweise ein oder mehrere Felder mit dem Kunden oder dem Dialogteilnehmer verknüpft. Dies kann mh_customer_id, mh_participant_id und/oder mh_context sein. Im Beispiel oben wird mh_customer_id verwendet.

Alle Felder im SELECT-Teil Ihrer SQL-Anweisung sind als Serienbrieffelder in Ihrer Vorlage verfügbar. Die Gruppe **Benutzerdefinierte SQL-Felder** in der **Toolbox** erleichtert Ihnen das Hinzufügen von Feldern in Ihrer Vorlage. Bei manueller Eingabe, oder wenn Sie zum Bearbeiten Ihrer Vorlage ein externes Programm verwenden, sollten sie in der Form <<CustomSQL.*feldname*>> geschrieben werden. Dabei ist *feldname* der Name des Felds in der SQL-Anweisung.

Hinweis: Wenn Sie dazu Microsoft Word verwenden, müssen Sie das Serienbrieffeld als «CustomSQL*feldname*» eingeben, d. h. ohne Punkt zwischen CustomSQL und *feldname*, da Word Punkte in Serienbrieffeldern nicht erkennt.

Sie können Ihre SQL-Anweisung testen, indem Sie auf der **Registerkarte „Design“** die Optionen **Benutzerdefinierte SQL** > **SQL testen** wählen. Das Ergebnis wird unten im Fensterbereich **SQL testen** angezeigt

Steuerungsparameter

Steuerungsparameter dienen dazu, die Übermittlung Ihrer Nachricht zu steuern. Verschiedene **Dokumententypen** haben unterschiedliche Steuerungsparametersätze, andere wiederum ,wie beispielsweise Briefe, haben keine. In den Steuerungsparametern können Sie Serienbrieffelder verwenden. Zum Beispiel können Sie mit dem Serienbrieffeld einer E-Mail-Adresse im Steuerungsparameter *Empfängeradresse* in E-Mail-Vorlagen die E-Mail-Adresse des Kunden mit der Nachricht zusammenfügen.

Die nachfolgenden Absätze enthalten die Beschreibung der Steuerungsparameter in den installierten elektronischen Kanälen.

Steuerungsparameter für E-Mail-Nachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für E-Mail-Nachrichten verwendet. Die meisten Werte für Steuerungsparameter sind durch die Standard-E-Mail-Protokolle festgelegt. Andere dagegen sind proprietäre Steuerungsparameter, die den Inhalt der E-Mail oder deren Versandart steuern.

Parameter	Beschreibung
Betreff	Der Betreff der Nachricht.
Empfängeradresse	Die E-Mail-Adresse des Empfängers. Normalerweise wird dafür die E-Mail-Adresse des Kunden festgelegt.
Absenderadresse	Die E-Mail-Adresse des Absenders der Nachricht.
CC-Adresse	Gibt Kopienempfänger der Nachricht an. Anders ausgedrückt handelt es sich hier um eine Liste mit E-Mail-Adressen, an die eine Kopie der E-Mail gesendet wird.
BCC-Adresse	Gibt nicht sichtbare Kopienempfänger der Nachricht an.
Antwortadresse	Die Adresse, an die der Empfänger eine Antwort sendet. Dieser Wert muss nur angegeben werden, wenn er sich von *Absenderadresse* unterscheidet.
Anhänge	Eine durch Semikolon getrennte Liste zusätzlicher Dateien als Anhang zur E-Mail-Nachricht. Hier müssen lokale Pfade aus Sicht des Dialogue Server angegeben werden.
Priorität	Die für den Empfänger sichtbare E-Mail-Priorität. Dieser Parameter steuert nicht die Priorität für den Versand der E-Mail. Der Standardwert lautet *Normal*.
CharSet	Gibt den für die Nachricht verwendeten Zeichensatz an.
Organisation	Gibt an, welchem Organisationsbereich der Verfasser der Nachricht angehört.
Empfangsbestätigung	Die E-Mail-Adresse für Rücksendungen.

Parameter	Beschreibung
Bezeichner in Kopfzeile einfügen	Steuert, ob ein bestimmter Bezeichner in die Kopfzeile der E-Mail eingefügt wird. An diesem Bezeichner erkennt das System unzustellbare E-Mails.
Nur-Text-Teil hinzufügen	Gibt an, ob ein unformatierter Textteil in eine HTML-E-Mail eingefügt wird. Der unformatierte Text muss im Parameter *Nur-Text-Teil* angegeben werden. Der Standardwert lautet *False*.
Nur-Text-Teil	Der einer HTML-E-Mail hinzugefügte Nur-Text-Teil, wenn der Parameter *Nur-Text-Teil hinzufügen* auf *True* gesetzt ist. Beispiel: Dies ist eine E-Mail im HTML-Format. Geben Sie die URL unten in Ihren Webbrowser ein, um sie zu lesen:||«mh_message_url» In diesem Beispiel wird das Tag *mh_message_url* in einen Link zu einer Webseite konvertiert, auf der die HTML-Version der Nachricht angezeigt wird.Das Zeichen || wird für einen Zeilenumbruch eingefügt.

Steuerungsparameter für Facebook-Nachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für Facebook-Nachrichten verwendet.

Parameter	Beschreibung
Facebook-Benutzername und **Facebook-Zugriffstoken**	Facebook-Sicherheitsschlüssel. Ihre Kundendaten sollten diese Schlüssel beinhalten. Sie wurden wahrscheinlich über eine Facebook-Anwendung erfasst, die den Zugriff auf das Facebook-Konto eines Kunden angefordert hat.
Position	Sie können Standortinformationen angeben, indem Sie die Seiten-ID von Facebook angeben, die mit dem entsprechenden Standort verknüpft ist. Weitere Informationen zu Standorten finden Sie auf Facebook.
Privat	Der Pinnwandstatus kann auf privat gesetzt werden, indem Sie *True* für den Parameter**Privat** angeben.
Name der Bilddatei	Geben Sie beim Hochladen eines Bildes auf Facebook einen Namen für die Bilddatei ein. Es muss ein lokaler Pfad aus Sicht des Dialogue Server angegeben werden. Die derzeit unterstützten Bildformate sind JPG, GIF, BMP, TIF und PNG. Weitere Informationen zu den aktuell unterstützten Bildgrößen finden Sie auf Facebook.
Bild-URL	Falls verfügbar, eine Verknüpfung zum Bild in der Nachricht.
Verknüpfungs-URL	Die an diese Nachricht angehängte Verknüpfung.
Verknüpfungsname	Der Name der Verknüpfung.

Parameter	Beschreibung
Verknüpfungsbeschreibung	Die Beschriftung der Verknüpfung (neben dem Verknüpfungsnamen).

Hinweis: Die Steuerungsparameter für Facebook-Nachrichten unterscheiden sich je nach dem von Ihnen erstellten Facebook-Nachrichtentyp. Details zur Sicherheit von Facebook finden Sie in der Facebook-Dokumentation.

Steuerungsparameter für FTP-Nachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für Nachrichtentypen verwendet, die für den Versand über den FTP-Kanal konfiguriert sind.

Parameter	Beschreibung
Host	Der Servername oder die IP-Adresse des FTP-Servers, auf den die Nachricht hochgeladen wird.
Port	Der vom FTP-Server verwendete Port. Der Standardwert lautet *21*.
Passiv	Gibt an, ob der aktive oder passive FTP-Kommunikationsmodus verwendet werden soll. Der Standardwert lautet *false* (aktiver Modus).
Benutzername	Der Benutzername für die Anmeldung am FTP-Server.
Kennwort	Das Kennwort für die Anmeldung beim FTP-Server.
Remote-Verzeichnis	Das Verzeichnis auf dem FTP-Server, in das die Nachricht hochgeladen wird.
Remote-Dateiname	Der beim Hochladen vergebene Name der Nachricht.
Übertragungstyp	Der FTP-Übertragungstyp. Der Standardwert lautet *binär*.
Anhänge	Eine durch Semikolon getrennte Liste zusätzlicher Dateien, die zusammen mit der Nachricht hochgeladen werden. Hier müssen lokale Pfade aus Sicht des Dialogue Server angegeben werden.

Steuerungsparameter für SMS-Textnachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für SMS-Textnachrichten verwendet.

Parameter	Beschreibung
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Kunden.
Absendernummer	Die Telefonnummer bzw. der Text, die/der als Absender angezeigt wird, wenn der Kunde die SMS-Textnachricht erhält.

Hinweis: Die Steuerungsparameter für SMS-Textnachrichten können je nach Installation unterschiedlich sein, da die Systeme für die Nutzung unterschiedlicher SMS-Gateway-Anbieter eingerichtet sind. Die hier aufgeführten Parameter werden vom Anbieter des ScanGIT SMS Gateway in Norwegen verwendet.

Steuerungsparameter für Twitter-Nachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für Twitter-Nachrichten verwendet.

Parameter	Beschreibung
Zugriffstoken, **Geheimer Zugriffstoken**, **Anwenderschlüssel** und **Anwendergeheimnis**	Ihre Daten sollten diese Schlüssel beinhalten. Sie wurden wahrscheinlich über eine Twitter-Anwendung erfasst, die den Zugriff auf das Twitter-Konto eines Kunden angefordert hat.
An den Bildschirmnamen senden	Identifiziert den Twitter-Benutzer, an den die Direktnachricht gesendet wird. Ein Beispiel ist @PortraitTweet. Diese Benutzer müssen Follower des Kontos sein, von dem die Direktnachricht gesendet wird.
Angehängter Bildpfad	Geben Sie beim Hochladen eines Bildes auf Twitter einen Namen für die Bilddatei ein. Es muss ein lokaler Pfad aus Sicht des Dialogue Server angegeben werden.

Hinweis: Die Steuerungsparameter für Twitter-Nachrichten unterscheiden sich je nach dem von Ihnen erstellten Twitter-Nachrichtentyp. Details zur Sicherheit von Twitter finden Sie in der Twitter-Dokumentation.

URL-Kürzung

Portrait Dialogue unterstützt die Kürzung von URLs. Je nachdem, mit welchem Nachrichtentyp Sie arbeiten, können Sie beim Einfügen von Hyperlinks URLs kürzen. Weitere Informationen zur URL-Kürzungsfunktion finden Sie in der **Referenzhilfe**.

Bilder in HTML-E-Mails

In eine HTML-E-Mail können Sie Bilder einfügen. Die Übertragung der Bilder an den Empfänger (Kunde) kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Verwenden Sie dazu das **Fenster „Bildeigenschaften“**.

Bild einfügen

Um ein Bild in eine HTML-E-Mail einzufügen, wählen Sie **Bild** auf der Registerkarte **Einfügen**. Das Fenster **Bildeigenschaften** wird geöffnet. Nachdem Sie die Eigenschaften festgelegt haben, klicken Sie auf **OK**. Das Bild wird dann in Ihre Vorlage eingefügt.

Bildeigenschaften

Feld	Beschreibung

Bildquelle	Damit wird bestimmt, wie die Übertragung des Bildes an den Empfänger stattfindet:
	• **URL**: Verwenden Sie diese Einstellung, wenn Sie ein bereits auf einem Webserver vorhandenes Bild anzeigen möchten. Geben Sie in das Feld **Bildquelle** die URL für das Bild ein. Beispiel: `http://www.mycompany.com/MHProdWeb/Images/MHlogo_nordma.gif`.
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie nicht versehentlich eine lokale Datei angeben.
	• **Veröffentlichte Datei**: Eine **veröffentlichte Datei** ist eine Datei (in diesem Fall ein Bild), die durch den Dialogue Server gespeichert wurde.
	  • **Durchsuchen**: Mit dieser Schaltfläche zeigen Sie das Fenster **Bild wählen** an. Sie können hier ein Bild auswählen, das bereits vom Server gespeichert wurde, da es in einer anderen Vorlage (oder in der aktuellen) verwendet wurde. Außerdem können Sie eine neue Bilddatei aus einem Laufwerk öffnen.
	  • **Mit Datei verknüpfen**: Mit dieser Option wird das Bild auf dem Webserver verfügbar, auf dem die Webanwendungen installiert sind. Das Bild wird durch die Anwendung auf den Webserver gestellt. Sie müssen lediglich ein Bild über die Schaltfläche **Durchsuchen** auswählen.
	  • **Datei anhängen**: Mit dieser Option können Sie das Bild als Anhang in einer E-Mail senden.

Beschreibung	• **Alternativer Text**: Der Text, der anstelle des Bilds angezeigt wird, wenn die Anzeige des Bilds aus bestimmten Gründen nicht möglich ist, z. B. wenn der Pfad zur **Bildquelle** falsch ist oder wenn der Benutzer die Anzeige von Bildern in der E-Mail ausgeschaltet hat.
Layout	• **Ausrichtung**: Gibt an, wie das Bild in Bezug auf den umliegenden Text ausgerichtet werden soll. • **Rahmenstärke**: Legt einen Rahmen um das Bild fest. Die Rahmenstärke wird in Pixel angegeben.
Abstand	• **Horizontal**: Definiert einen Leerraum links und rechts neben dem Bild. Dieser wird in Pixel angegeben. • **Vertikal**: Definiert einen Leerraum oberhalb und unterhalb des Bildes. Dieser wird in Pixel angegeben.

Bildquelle wählen

- **URL**

  Herkömmlicherweise werden Bilder in einem HTML-Dokument über eine URL angezeigt. Manche E-Mail-Programme, wie beispielsweise Microsoft Outlook, zeigen URL-Bilder standardmäßig nicht an. Der Benutzer muss die Anzeige dieser Bilder manuell zulassen. Sie müssen ein bereits auf einem Webserver vorhandenes Bild verwenden.

- **Mit Datei verknüpfen**

  Aus Sicht des E-Mail-Empfängers verhält es sich bei dieser Vorgehensweise fast genauso wie bei der **URL**-Methode. Auch hier muss der Benutzer eventuell die Bildanzeige extra akzeptieren. Beim Versand großer Mengen an E-Mails mit der Methode **Mit Datei verknüpfen** kann es zu Leistungsengpässen auf Ihrem Webserver kommen, wenn viele Kunden die E-Mail in kurzen Zeitabständen öffnen. Das Bild ist automatisch im Web verfügbar.

- **Datei anhängen**

  Bei der Methode **Datei anhängen** wird das Bild als Anhang zur E-Mail gesendet. Fast immer werden diese Bilder automatisch angezeigt. Bilder als Anhänge werden in jeder einzelnen E-Mail gesendet. Dies kann zu einer starken Belastung Ihres E-Mail-Servers führen, insbesondere, wenn Sie große Bilder versenden. Sie sollten auch bedenken, dass einige E-Mail-Anbieter den Empfang von Anhängen über einer bestimmten Größe nicht zulassen. Diese Benutzer können also die Bilder nicht anzeigen.

HTML E-Mail-Nachverfolgung

Sie können nachverfolgen, wann eine vom System versandte HTML-E-Mail vom Kunden geöffnet wird. Diese Funktion heißt *E-Mail-Nachverfolgung*. Um die Nachverfolgung einer E-Mail zu aktivieren, wählen Sie **E-Mail-Nachverfolgungsbild** auf der Registerkarte **Einfügen**. Dadurch wird eine Ausdrucksfunktion in die Vorlage eingefügt, die bei der Zusammenführung durch ein kleines Bild ersetzt wird. Normalerweise erhält man das optisch beste Ergebnis, wenn das Bild unten in die Vorlage eingefügt wird, da es dann unter den meisten Umständen unsichtbar ist. Wenn der Kunde die E-Mail öffnet, wird das Bild heruntergeladen und das Ereignis wird im System protokolliert.

Hinweis: Gewisse E-Mail Clients (z. B. Microsoft Outlook) zeigen standardmäßig Bilder nicht an, sondern fordern den Benutzer auf, das Anzeigen manuell zu bestätigen. Dadurch ist das Nachverfolgen von E-Mails nicht 100% fehlerfrei.

E-Mail-Nachverfolgung verwenden

Berichte zur E-Mail-Nachverfolgung sind im Nachrichtenbrowser und im Dialog-Designer verfügbar. Sie können die E-Mail Nachverfolgung auch in Ihren **Auswahlmöglichkeiten** verwenden.

Verknüpfungsnachverfolgung in HTML-E-Mails

Wenn Sie Hyperlinks in Ihre E-Mail einfügen, können Sie nachverfolgen, welche Empfänger tatsächlich auf diese Links klicken. Hierfür gibt es zwei Methoden: im **Hyperlink-Fenster** aktivieren Sie die Verknüpfungsnachverfolgung oder Sie verwalten mehrere Links gleichzeitig im **FensterVerknüpfungsübersicht**.

Hyperlink-Eigenschaften

Das **Hyperlink**-Fenster wird angezeigt, wenn Sie einen neuen Hyperlink einfügen oder **Hyperlink** auf der Registerkarte **Format** wählen. Aktivieren Sie **Nachverfolgung für diese Verknüpfung aktivieren**, wenn Sie die Klicks auf den Link nachverfolgen möchten. Um die Instanzen desselben Links in verschiedenen Vorlagen zu unterscheiden, können Sie einen Namen für die Verknüpfungsnachverfolgung eingeben.

Verknüpfungsübersicht

Auf das Fenster **Verknüpfungsübersicht** greifen Sie über die Registerkarte **Design** zu. Hier sehen Sie alle Hyperlinks in der Vorlage, mit denen Sie arbeiten. Sie können die Nachverfolgung für einzelne Verknüpfungen aktivieren bzw. deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen neben der jeweiligen Verknüpfung aktivieren. Sie können auch alle Verknüpfungsnachverfolgungen aktivieren bzw. deaktivieren, indem Sie auf **Alle Verknüpfungen nachverfolgen** oder **Keine Verknüpfungen nachverfolgen** klicken. Den Namen der Verknüpfungsnachverfolgung können Sie durch Drücken der Taste F2 bearbeiten. Wenn Sie alle Link-Eigenschaften bearbeiten möchten, klicken Sie auf **Gewählte Verknüpfung bearbeiten** oder drücken die Eingabetaste.

Verknüpfungsnachverfolgung verwenden

Berichte zur Verknüpfungsnachverfolgung sind im Nachrichtenbrowser und im Dialog-Designer verfügbar. Auch in Ihren **Auswahlen** können Sie die Verknüpfungsnachverfolgung verwenden.

Erweiterte HTML E-Mail Funktionen

Dieses Thema befasst sich mit den erweiterten Funktionen, die beim Bearbeiten einer HTML E-Mail Vorlage zur Verfügung stehen.

Die Funktion Web ausblenden

Man kann angeben, dass Textmarken und div Elemente in einer HTML E-Mail angezeigt werden, wenn der Kunde eine E-Mail erhält und dass sie ausgeblendet werden, wenn die E-Mail in Customer View oder einem Webbrowser angezeigt wird.

Wie folgendes Beispiel zeigt, muss das Attribut mh_web_hide in die HTML-Textmarke oder in das div Element aufgenommen werden, wenn diese Funktion genutzt werden soll:

Textual content

```
<BODY>
      <DIV mh_web_hide>
            If you cannot read this email:
            <A href="«mh_message_url»" target=_blank>click here</A>
      </DIV>
      <BR><BR><BR>
      <FONT color=#000080 size=6>Newsletter from Million Handshakes</FONT>
```

Die Funktion Web ausblenden kann beispielsweise nützlich sein, wenn der Link “Klicken Sie hier, wenn Sie diese E-Mail nicht lesen können” in die Vorlage aufgenommen werden soll. Der Link wird dann angezeigt, wenn der Kunde die eingegangene E-Mail in seinem Posteingang anzeigt, aber nicht, wenn er

die E-Mail in seinem Webbrowser anzeigt. Einzelheiten über das Anzeigen einer E-Mail in einem Webbrowser siehe **HTML E-Mails in einem Webbrowser anzeigen** auf Seite 130.

HTML E-Mails in einem Webbrowser anzeigen

Nicht alle E-Mail Clients sind in der Lage, HTML richtig zu bearbeiten. Gewisse E-Mail Clients blockieren auch Bilder oder verändern die E-Mail. Damit Ihre Kunden die E-Mail so anzeigen können, wie sie konzipiert wurde, kann man einen Link hinzufügen, der die E-Mail im Webbrowser des Kunden anzeigt.

Wenn ein Hyperlink eingefügt werden soll, um die E-Mail anzuzeigen, **Weblinks** in der Toolbox und anschließend **E-Mail in Customer Web anzeigen** auswählen. Standardmäßig lautet der Text des Links “Klicken Sie hier, wenn Sie diese E-Mail nicht lesen können”, kann aber beliebig verändert werden.

Hinweis: Die E-Mail kann erst dann in einem Webbrowser angezeigt werden, wenn sie in einem **Zusammenführungsvorgang** erstellt wurde. Dies bedeutet, dass der Link nicht richtig funktioniert, wenn Sie die Zusammenführung der E-Mail testen wollen.

Der Nachrichten-Designer

Informationen zum Modul „Nachrichten-Designer“

Der Nachrichten-Designer dient der Erstellung und Bearbeitung von Vorlagen für:

- E-Mails
- Facebook
- Buchstabe
- SMS
- Twitter

Vorlagen können optional auf Mastervorlagen basieren (Einzelheiten finden Sie in der Mastervorlagen-Dokumentation im *Visual Dialogue-Benutzerhandbuch*). Mastervorlagen können sich aus Stylesheets (E-Mail-Nachrichten) und mindestens einem Textkörperbereich zusammensetzen.

Vorlagenübersicht

Auf der Übersichtsseite für Vorlagen werden alle im System vorhandenen Nachrichten-Designer-Vorlagen aufgelistet.

Vorlagentyp

Das Feld **Vorlagentyp** ermöglicht die Anzeige bestimmter Vorlagentypen (z. B. für E-Mail oder SMS). Alle gefilterten Ergebnisse werden in der Liste angezeigt.

Sortieren und Gruppieren

Standardmäßig wird die Liste nach Erstellungsdatum sortiert. Um die Liste nach einem der Felder zu sortieren, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um sie in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.

Die Liste kann auch nach einem der Felder gruppiert werden, z. B. nach *Erstellt von:* Ziehen Sie die Überschrift, nach der sortiert werden soll, mit der Maus auf folgendes Feld im Kopf der Liste: *„Ziehen Sie eine Spalte in diesen Bereich, um sie zu gruppieren“*.

Löschen einer Vorlage

Zum Löschen einer der Vorlagen in der Liste klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Vorlage, und klicken Sie dann auf *Löschen*. Die Aktion erfordert eine Bestätigung und kann nach Abschluss nicht rückgängig gemacht werden.

Erstellen einer neuen Vorlage

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Vorlage auf eine der folgenden Optionen:

- Neue E-Mail-Vorlage
- Neue Facebook-Vorlage
- Neue Briefvorlage
- Neue SMS-Vorlage
- Neue Twitter-Vorlage

Dadurch wird der Dialog *Neue E-Mail-Vorlage erstellen* geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter **Erstellen neuer Vorlagen**.

Filtern der Liste

Die Liste kann gefiltert werden, indem die Spaltenüberschriften mit der Maus in den Bereich oberhalb und links vom Feld *Suchen* gezogen werden. Dadurch wird die Liste nach den Kriterien „Name“, „Domäne“, „Erstellt von“ oder „Geändert von“ gefiltert. Alternativ können Sie im Feld **Suchen** ein Suchkriterium eingeben. Die Liste wird daraufhin automatisch aktualisiert bzw. gefiltert.

Erstellen neuer Vorlagen

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen E-Mail-Vorlage auf eine der Optionen für neue Vorlagen im Seitenmenü (z. B. auf **Neue E-Mail-Vorlage** oder **Neue Facebook-Vorlage**. Der Dialog **Neue Vorlage erstellen** wird angezeigt.

In diesem Dialog müssen drei Schritte durchgeführt (Felder ausgefüllt) werden:

1. Geben Sie den Namen für die neue E-Mail-Vorlage ein.
2. Wählen Sie die Kundendomäne aus. Dadurch werden alle Mastervorlagen für die ausgewählte Domäne angezeigt.
3. Wählen Sie die Mastervorlage aus, auf der die Vorlage basieren soll. Weitere Informationen zu Mastervorlagen finden Sie unter „Mastervorlage“ in der Hilfe von Visual Dialogue.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Vorlage zu erstellen. Dadurch wird das entsprechende Bearbeitungsfenster für den ausgewählten Vorlagentyp geöffnet. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Vorlagen finden Sie unter **Bearbeiten von E-Mail-Vorlagen**.

Bearbeiten von Vorlagen

Öffnen Sie zum Bearbeiten von Vorlagen die **E-Mail-Vorlagenübersicht**, und klicken Sie auf die zu bearbeitende Vorlage. Dadurch wird der **Vorlageneditor** geöffnet.

Der **Vorlageneditor** enthält folgende Abschnitte:

- **Steuerparameter**

  Diese Felder stellen die häufigsten Steuerungsparameter für Vorlagen dar. Klicken Sie auf das Symbol rechts von den Textfeldern, um ein Seriendruckfeld einzufügen.

- **Text- oder Körperseiteneditor**

  In diesem Entwurfsbereich können Sie Elemente zur Vorlage hinzufügen, diese bearbeiten und entfernen. Beim Bearbeiten einer E-Mail-Vorlage werden mehrere Textkörper angezeigt. Beim Bearbeiten eines anderen Vorlagentyps wird ein Texteditor angezeigt.

- **Menü auf der linken Seite**

  Das Menü links enthält grundlegende Vorlageninformationen, vorlagenspezifische Aktionen, Verknüpfungen für Tests und Spam-Bewertung sowie Aktionen der Mastervorlage.

Bearbeiten von E-Mail-Vorlagen
Elementmenü

Jeder Textkörper und jedes Element in einer Vorlage verfügt über ein Elementmenü.

In einem leeren Textkörper enthält das Menü lediglich die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Im Menü Element sind folgende Aktionen verfügbar:

- **Element bearbeiten**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter **Bearbeiten von Elementen**.

- **Kopieren/Einfügen/Zwischenablage (Dropdown-Untermenü)**

  - **Untenstehendes kopieren**

    Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element zu kopieren und darunter einzufügen.

  - **Ausschneiden und in Zwischenablage speichern**

    Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element auszuschneiden und in die Zwischenablage zu übernehmen. Weitere Informationen finden Sie unter **Arbeiten mit der Zwischenablage für Elemente**.

  - **In Zwischenablage kopieren**

    Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element zu kopieren und in der Zwischenablage zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter **Arbeiten mit der Zwischenablage für Elemente**.

  - **Aus Zwischenablage einfügen**

    Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das zuletzt in der Zwischenablage gespeicherte Element einzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter **Arbeiten mit der Zwischenablage für Elemente**.

- **Objekt löschen**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element zu löschen.

- **Formatvorlage ändern (Dropdown-Untermenü)**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Formatvorlage für das Element festzulegen bzw. zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Formatvorlagen**.

- **Statisches Element hinzufügen (Dropdown-Untermenü)**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um unter dem Element ein statisches Element einzufügen.

- **Element unten hinzufügen**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um unter dem Element ein neues Element einzufügen. Dadurch wird der Dialog *Neues Element hinzufügen* geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter **Hinzufügen neuer Elemente**.

- **Element oben hinzufügen**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um über dem Element ein neues Element einzufügen. Dadurch wird der Dialog *Neues Element hinzufügen* geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter **Hinzufügen neuer Elemente**.

- **Nach unten**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element nach unten zu verschieben (Positionsaustausch mit dem darunter liegenden Element im Textkörper).

- **Nach oben**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element nach oben zu verschieben (Positionsaustausch mit dem darüber liegenden Element im Textkörper).

Hinzufügen neuer Elemente

Ein Element in einen leeren Textkörper einfügen

In einem leeren Textkörper enthält das Menü nur eine Schaltfläche: **Hinzufügen**.

Durch Klick auf die Schaltfläche **Hinzufügen** fügen Sie ein neues Element in den leeren Textbereich ein.

Ein Element unter einem vorhandenen Element hinzufügen

Um unter einem vorhandenen Element ein neues Element hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Element unten hinzufügen* im Menü **Element** des entsprechenden Elements.

Ein Element über einem vorhandenen Element hinzufügen

Um über einem vorhandenen Element ein neues Element hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Element oben hinzufügen** im Menü **Element** des entsprechenden Elements.

Durch jeden dieser Schritte wird der Dialog **Neues Element hinzufügen** geöffnet. Suchen Sie den Elementtyp, und wählen Sie den gewünschten aus. Klicken Sie dann auf **OK**.

Durch Auswahl von **Elementbearbeitungsdialog öffnen** wird sofort nach dem Hinzufügen der Bearbeitungsdialog für das neue Element hinzugefügt. Weitere Informationen zum Bearbeiten unterschiedlicher Elementtypen finden Sie unter **Bearbeiten von Elementen**.

Jeder Elementtyp verfügt über eigene Bearbeitungssteuerelemente.

Bearbeiten von Elementen
Bearbeiten von Elementen

Klicken Sie zum Bearbeiten einer E-Mail-Vorlage auf den entsprechenden Textkörper, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Element bearbeiten** ( ) im **Elementmenü**.

Dadurch wird der Dialog **Element bearbeiten** geöffnet. Dieser Dialog enthält einen Bearbeitungsbereich für jeden Elementteil.

Allgemeine Elementeigenschaften

Alle Elemente verfügen über einen Satz allgemeiner Eigenschaften. Diese Eigenschaften werden unten im Elementbearbeitungsdialog aufgeführt.

- **Inhaltsausrichtung**

  Mit der Inhaltsausrichtung wird der Inhalt des Elements ausgerichtet. Mögliche Werte sind:

  - **Nicht festgelegt:** Für das Element wurde keine Ausrichtung festgelegt. Ist im Normalfall gleichbedeutend mit „Links“
  - **Rechts** Der Inhalt wird rechts ausgerichtet.
  - **Zentrieren:** Der Inhalt wird zentriert.
  - **Links:** Der Inhalt wird links ausgerichtet.
  - **Blocksatz:** Der Inhalt wird am rechten und linken Rand ausgerichtet.

- **Elementbedingung**

  Mit *Elementbedingung* kann eine kundenbezogene Bedingung für das Element festgelegt werden. Die Anweisung wird beim Zusammenfügen ausgeführt. Zu diesem Zeitpunkt entscheidet sich, ob das Element in die zusammengefügte E-Mail aufgenommen wird.

  Ausführliche Informationen finden Sie unter **Elementbedingungen**.

Elementtypspezifische Eigenschaften

Jeder Elementtyp verfügt über eigene Bearbeitungssteuerelemente.

Informationen zur Bearbeitung von *Text*-Elementen finden Sie unter **Textelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Bild*-Elementen finden Sie unter **Bildelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Inhaltsobjekt*-Elementen finden Sie unter **Inhaltsobjektelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Tabellen*-Elementen finden Sie unter **Tabellenelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *gemischten* Elementen finden Sie unter **Gemischte Elemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Container*-Elementen finden Sie unter **Containerelemente**.

Textelemente

Bei der Bearbeitung eines Textelements enthält der Bearbeitungsdialog für jeden Textelementteil ein Texteditor-Steuerelement.

Im Texteditor sind über die Symbolleiste folgende Aktionen möglich:

Rückgängig

Macht die letzte Aktion rückgängig.

Wiederholen

Wiederholt die zuletzt rückgängig gemachte Aktion.

Ausschneiden

Schneidet den ausgewählten Inhalt aus und kopiert ihn in die Zwischenablage.

Kopieren

Kopiert den ausgewählten Inhalt in die Zwischenablage.

Nur-Text einfügen

Fügt nicht formatierten Text in den Editor ein.

Aus MS Word einfügen

Fügt den aus Word kopierten Inhalt ein und entfernt die webunfreundlichen Tags.

Einfügen

Fügt den kopierten Inhalt aus der Zwischenablage in den Editor ein.

Schriftgröße

Ermöglicht dem Benutzer, einen Schriftgrad in Pixel (px) für die aktuelle Auswahl zu bestimmen.

Fett

Der ausgewählte Text wird fett dargestellt.

Kursiv

Der ausgewählte Text wird kursiv dargestellt.

Unterstrichen

Der ausgewählte Text wird unterstrichen dargestellt.

Vordergrundfarbe

Schaltfläche „Textfarbe (Vordergrund)“ – Ändert die Vordergrundfarbe des ausgewählten Textes. Welche Farben verfügbar sind, hängt von den Einstellungen in der Mastervorlage ab.

Hintergrundfarbe

Schaltfläche „Textfarbe (Hintergrund)“ – Ändert die Hintergrundfarbe des ausgewählten Textes. Welche Farben verfügbar sind, hängt von den Einstellungen in der Mastervorlage ab.

Aufzählung

Erstellt aus der Auswahl eine Liste mit Aufzählungszeichen.

Nummerierte Liste

Erstellt aus der Auswahl eine nummerierte Liste.

Einzug

Zieht Absätze nach rechts ein.

Negativer Einzug

Zieht Absätze nach links ein.

Verknüpfungseigenschaften

Erstellt aus dem ausgewählten Text einen Hyperlink und/oder öffnet den Dialog *Verknüpfungseigenschaften*.

Link entfernen

Entfernt den Hyperlink aus dem ausgewählten Text.

Seriendruckfeld einfügen

Öffnet den Dialog *Seriendruckfeld*. Wenn Sie in diesem Dialog auf ein Feld doppelklicken oder es auswählen, wird das Seriendruckfeld an der Cursor-Position in den Text eingefügt.

Start-Tag für Seriendruckfeld einfügen

Fügt an der Cursorposition ein Anfangs-Tag (<<) für das Seriendruckfeld in den Text ein.

End-Tag für Seriendruckfeld einfügen

Fügt an der Cursorposition ein Ende-Tag (>>) für das Seriendruckfeld in den Text ein.

Vollbildmodus ein-/ausschalten

Der Texteditor wechselt in den Vollbildmodus.

Bildelemente

Bei der Bearbeitung eines Bildelements enthält der Bearbeitungsdialog für jeden Bildelementteil ein Bildeditor-Steuerelement.

Bei der Bildbearbeitungssteuerung gibt es folgende Einstellungen:

- **Veröffentlichte Datei**

  Verwenden Sie diese Einstellung, wenn Sie eine veröffentlichte Datei (in diesem Fall ein Bild) einfügen möchten, die auf dem Dialog Server gespeichert ist.

  - **Schaltfläche „Auswählen“:** Mit dieser Schaltfläche zeigen Sie den Dialog „Bild wählen“ an. Hier können Sie nach allen geeigneten veröffentlichten Dateien auf dem Dialog Server suchen.

- **Bildspeicherort**

Verwenden Sie diese Einstellung, wenn Sie ein bereits auf einem Webserver vorhandenes Bild anzeigen möchten. Geben Sie in das Feld Bildquelle die URL für das Bild ein. Beispiel: *http://www.mycompany.com/MHProdWeb/Images/MHlogo_nordma.gif*. Bitte beachten: Stellen Sie sicher, dass Sie nicht versehentlich eine lokale Datei angeben.

- **QuickInfo/Alternativtext**

  Legt einen alternativen Text für das Bild fest.

- **Größe**

  Damit legen Sie die Größe des Bildes fest. Wenn Sie auf das Kettensymbol zwischen den beiden Textfeldern klicken, wird das Seitenverhältnis für die Bildgröße entweder gesperrt oder entsperrt.

  Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, um die Bildgröße auf die ursprüngliche Größe zurückzusetzen.

  Hinweis: Die maximale Bildgröße kann eventuell aufgrund der Einstellungen in der Mastervorlage begrenzt sein.

- **Bild einbetten**

  Diese Einstellung ist nur bei einer Referenz auf eine veröffentlichte Datei zulässig.

  Durch Aktivieren dieser Option wird die veröffentlichte Datei als Anhang in die E-Mail-Nachricht eingebettet (ansonsten wird die veröffentlichte Datei durch eine URL referenziert).

- **Bildverknüpfung aktivieren**

  Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie das Bild mit einem Hyperlink versehen möchten.

  - **URL der Bildverknüpfung**

    Die URL-Adresse bzw. der Weblink für die Bildverknüpfung, wenn das Bild als Hyperlink fungiert.

- **Verknüpfung in neuem Fenster öffnen**

  Öffnet die Bildverknüpfung in einem neuen Fenster. Diese Einstellung wird empfohlen, wenn das Bild als Hyperlink fungiert.

- **Verknüpfungsnachverfolgung aktivieren**

  Wählen Sie diese Option, um die Verknüpfungsnachverfolgung für die Bildverknüpfung zu aktivieren.

  - **Verknüpfungsname**

    Der Name der nachverfolgten Verknüpfung. Dieses Feld wird beim Aktivieren der Verknüpfungsnachverfolgung automatisch ausgefüllt.

Inhaltsobjektelemente

Bei der Bearbeitung eines Inhaltsobjektelements im Bearbeitungsdialog ist für jeden Inhaltsobjektelementteil ein entsprechendes Steuerelement verfügbar.

Für die Inhaltsobjektsteuerung gibt es folgende Einstellungen:

- **Inhaltsobjekt auswählen**

  In dieser Dropdownliste wählen Sie das gewünschte Inhaltsobjekt aus.

Tabellenelemente

Bei der Bearbeitung eines Tabellenelements enthält der Bearbeitungsdialog für jeden Tabellenelementteil ein entsprechendes Steuerelement.

Eine neue Zeile in die Tabelle einfügen

Klicken Sie auf *Neue Zeile hinzufügen*, um der Tabelle eine neue Zeile hinzuzufügen.

Dadurch wird am Tabellenende eine leere Zeile eingefügt.

Eine neue Spalte in die Tabelle einfügen

Klicken Sie auf *Neue Spalte hinzufügen*, um der Tabelle eine neue Spalte hinzuzufügen.

Dadurch wird am Tabellenende eine leere Spalte eingefügt.

Zelleninhalte der Tabelle bearbeiten

Klicken Sie in eine Zelle, um deren Inhalt zu bearbeiten. Der Zelleninhalt wird mit dem Text-Editor unter der Tabelle bearbeitet.

Mit jedem Bearbeitungsschritt im Texteditor wird die Zelle anhaltend aktualisiert.

Es handelt sich um denselben Editor wie beim Bearbeiten von Textelementen. Weitere Informationen zur Verwendung des Texteditors finden Sie daher unter **Textelemente**.

Zeilen und Spalten löschen

Eine Zeile oder eine Spalte können Sie löschen, indem Sie in der entsprechenden Zeilen- oder Spaltenüberschrift auf die Schaltfläche „Löschen“ klicken.

Gemischte Elemente

Gemischte Elementtypen können aus Teilen desselben Typs oder verschiedener Typen zusammengesetzt sein.

Bei der Bearbeitung eines gemischten Elementtyps enthält der Bearbeitungsdialog für jeden Elementteil ein bestimmtes Editor-Steuerelement.

Informationen zur Bearbeitung von *Text*-Elementteilen finden Sie unter **Textelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Bild*-Elementteilen finden Sie unter **Bildelemente**.

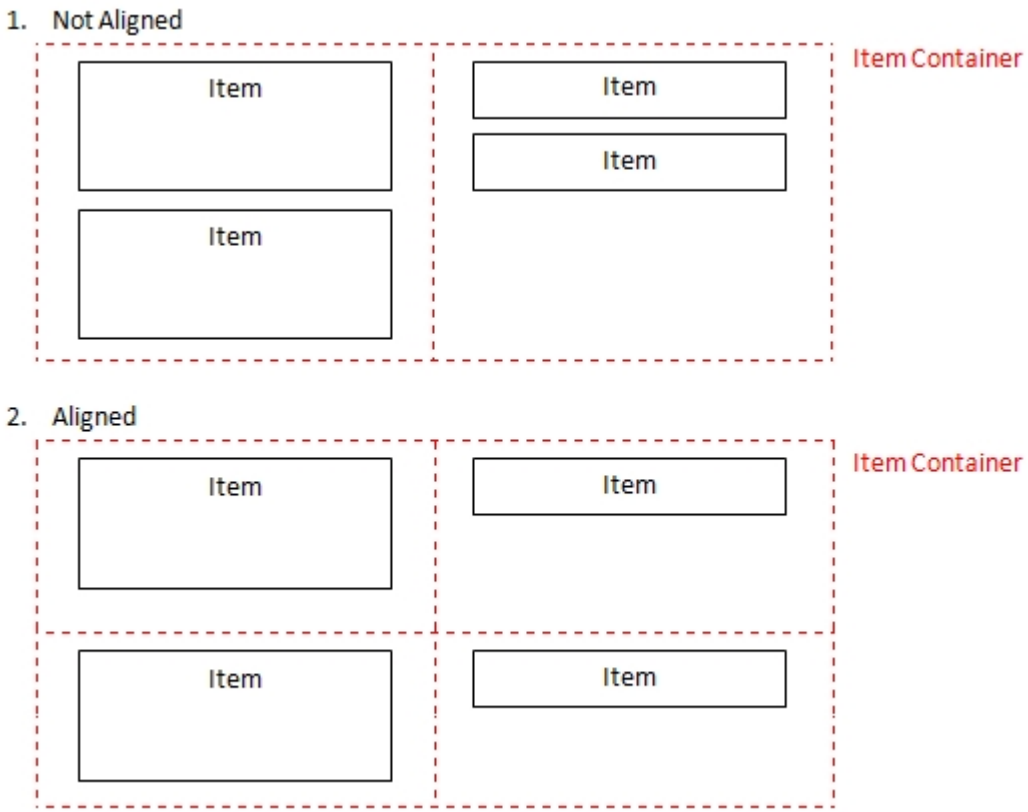
Informationen zur Bearbeitung von *Inhaltsobjekt*-Elementteilen finden Sie unter **Inhaltsobjektelemente**.

Informationen zur Bearbeitung von *Tabellen*-Elementteilen finden Sie unter **Tabellenelemente**.

Container-Elemente

Ein *Container-Element* ist ein spezielles Element zur Gliederung mehrerer untergeordneter Elemente in Tabellenform.

Die Elemente sind in Spalten angeordnet und können horizontal ausgerichtet werden:



Container-Eigenschaften

Bei der Container-Bearbeitungssteuerung gibt es folgende Einstellungen:

- **Elemente horizontal ausrichten**

  Elemente in den verschiedenen Spalten des Containers werden horizontal ausgerichtet.

- **Statische Elemente über alle Spalten ziehen**

  Statische Elemente werden über alle Spalten des Containers hinweg angezeigt, d. h. die Zellen werden verbunden.

- **Spaltenbreite**

  Optional.

  In diesen Textfeldern wird die Breite der Spalten festgelegt.

  Wenn Sie bei einer Container-Breite von 100 % (Standard) die Breite der Spalten festlegen, sollten Sie ein Feld für die Spaltenbreite leer lassen. So können die Spalten dynamisch an die restliche Container-Breite angepasst werden.

  Durch Klick auf den Link *Klicken Sie hier, um die Breite aller Spalten automatisch einzustellen.* wird die Breite für alle Spalten mit Ausnahme der letzten festgelegt.

- **Spaltenabstand**

  Optional.

  Mit dieser Einstellung wird eine Spalte als Abstandhalter zwischen allen Spalten im Container hinzufügt.

Bilder in Containers

Wenn im *Textkörper* die maximale Bildbreite festgelegt ist, werden Bilder (Bildelemente) entsprechend skaliert und an diese Breite angepasst (falls sie breiter als diese Breite sind).

Wenn Sie einem Container ein Bildelement hinzufügen, ist die Logik für das Bild ähnlich: Übersteigt die Bildbreite den festgelegten Wert für die Breite der im Container enthaltenen Spalte, so wird das Bild skaliert und an diese Breite angepasst.

Arbeiten mit der Element-Zwischenablage

Mithilfe der Element-Zwischenablage können Sie Elemente ausschneiden und in eine Zwischenablage kopieren, um dann eine Kopie dieser Elemente an einer beliebigen Stelle in der Vorlage (oder in anderen Vorlagen) einzufügen.

Der Inhalt der Zwischenablage bleibt während der gesamten Benutzersitzung erhalten und wird erst geleert, wenn Sie sich abmelden.

Ausschneiden und in die Zwischenablage kopieren

Klicken Sie im Menü eines Elements auf die Schaltfläche *Kopieren/Einfügen/Zwischenablage* ( ). Dadurch wird ein Dropdownmenü mit folgenden auf die Zwischenablage bezogenen Aktionen geöffnet:

- **Ausschneiden und in Zwischenablage speichern**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Element auszuschneiden und in die Zwischenablage zu übernehmen.

- **In Zwischenablage kopieren**

  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Kopie des Elements in die Zwischenablage zu übernehmen.

Aus Zwischenablage einfügen

Ein Element aus der Zwischenablage können Sie auf zwei Arten einfügen:

- **Einfügen des letzten hinzugefügten Elements aus der Zwischenablage**

  Klicken Sie im Menü *Kopieren/Einfügen/Zwischenablage* auf „Aus Zwischenablage einfügen“. Das zuletzt hinzugefügte Element wird aus der Zwischenablage eingefügt.

- **Hinzufügen von Elementen aus der Zwischenablage**

  1. Öffnen Sie den Dialog *Neues Element hinzufügen*.
  2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Zwischenablage*. Die *Element-Zwischenablage* wird geöffnet.
  3. Doppelklicken Sie auf das Element, das Sie einfügen möchten.

Elemente aus der Zwischenablage löschen

Um ein oder mehrere Elemente aus der Zwischenablage zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die *Zwischenablage* (wie im vorherigen Abschnitt beschrieben).
2. Klicken Sie bei dem zu löschenden Element auf die Schaltfläche Löschen rechts oben.

   oder

   Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zwischenablage löschen*, um alle Elemente aus der Zwischenablage zu löschen.

Formatvorlagensätze

Formatvorlagensätze dienen dazu, unterschiedliche Stile für Elemente in Ihrer Vorlage zu übernehmen.

Formatvorlagensätze werden in der Mastervorlage konfiguriert. Details finden Sie in der Dokumentation zu Mastervorlagen.

Formatvorlagensätze übernehmen

Um einen Formatvorlagensatz für ein Element zu übernehmen, führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Klicken Sie im Elementmenü auf die Schaltfläche *Formatvorlage ändern* ( ). Es wird eine Liste mit den anwendbaren Formatvorlagensätzen für das Element angezeigt.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Formatvorlagensatz.

Formatvorlagensatz für ein Element zurücksetzen

Um einen Formatvorlagensatz für ein Element zurückzusetzen, führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Klicken Sie im Elementmenü auf die Schaltfläche *Formatvorlage ändern* ( ).
2. Klicken Sie auf *Standard-Formatvorlage*.

Elementbedingungen

Zu jedem Element in einer Vorlage können Sie eine Elementbedingung definieren.

Mit *Elementbedingung* kann eine Bedingungsanweisung für das Element festgelegt werden. Die Anweisung wird beim Zusammenfügen ausgeführt. Zu diesem Zeitpunkt entscheidet sich, ob das Element in die zusammengefügte E-Mail aufgenommen wird.

Eine Elementbedingung definieren

Um eine Elementbedingung zu definieren, klicken Sie unten im Bearbeitungsdialog für das Element auf *Bedingung bearbeiten*.

Dadurch wird der Dialog *Elementbedingung* geöffnet.

Die Elementbedingung kann entweder mithilfe einer Auswahl oder eines Ausdrucks definiert werden.

Eine Elementbedingung mithilfe einer Auswahl definieren

Die in diesem Dialog verfügbaren Auswahlen werden in Visual Dialogue festgelegt. Weitere Informationen zum Erstellen von Auswahlen finden Sie in der Dokumentation zu Visual Dialogue unter*Info über Auswahlen*.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Elementbedingung mithilfe einer Auswahl zu definieren:

1. Aktivieren Sie das Optionsfeld „*Kunde* ist in der Auswahl enthalten“.
2. Wählen Sie eine *Auswahl* aus der Dropdownliste.

   Falls der Kunde in der angegebenen Auswahl enthalten ist, wird das Element einbezogen.

   Wenn *Nicht in Auswahl enthalten* aktiviert ist, wird das Element nur einbezogen, falls der Kunde nicht in der angegebenen Auswahl enthalten ist.

Eine Elementbedingung mithilfe eines Ausdrucks definieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Elementbedingung mithilfe eines Ausdrucks zu definieren:

1. Aktivieren Sie das Optionsfeld *Ausdruck*.
2. Geben Sie einen Ausdruck in das Textfeld ein.

   Falls der Kunde im Ergebnissatz des Ausdrucks enthalten ist, wird das Element einbezogen.

   Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ausdruck testen* rechts neben dem Textfeld, um die Ausdrucksyntax zu überprüfen.

Mastervorlagen ändern

Eine als Grundlage für E-Mail-Vorlagen dienende Mastervorlage kann durch eine andere Mastervorlage in derselben Kundendomäne ersetzt werden.

Durch die Änderung der Mastervorlage werden alle nicht inhaltsspezifischen Daten in der E-Mail-Vorlage geändert. Dazu gehören auch der HTML-Code und die Stylesheets der neuen Mastervorlage sowie sämtliche HTML-Codes für Elementdefinitionen.

Wenn die Elementbeschränkungen (in den Textkörpern der neuen Mastervorlage) weiter eingeschränkt werden, können Elemente beim Ändern der Mastervorlage entfernt werden.

Mastervorlagen erneut übernehmen

Eine als Grundlage für Vorlagen dienende Mastervorlage kann erneut übernommen werden.

Wenn Sie die Mastervorlage erneut übernehmen, werden alle nicht inhaltsspezifischen Daten in der E-Mail-Vorlage aktualisiert. Dazu gehören auch der HTML-Code und die Stylesheets der neuen Mastervorlage sowie sämtliche HTML-Codes für Elementdefinitionen.

Wenn die Elementbeschränkungen (in den Textkörpern der Mastervorlage) weiter eingeschränkt werden, können Elemente beim erneuten Übernehmen der Mastervorlage entfernt werden.

Nachverfolgungsübersicht

E-Mail-Nachverfolgung

Sie können nachverfolgen, wann eine vom System versandte HTML-E-Mail vom Kunden geöffnet wird. Diese Funktion heißt E-Mail-Nachverfolgung. Um das Nachverfolgen einer E-Mail zu aktivieren, muss *E-Mail-Nachverfolgung aktivieren* im Dialog *Nachverfolgungsübersicht* markiert werden.

Dadurch wird am Ende der E-Mail ein Nachverfolgungsbild eingefügt. Meistens kann der Endbenutzer dieses Bild nicht sehen. Wenn der Kunde die E-Mail öffnet, wird das Bild heruntergeladen, und das Ereignis wird vom System protokolliert.

Bitte beachten Sie, dass gewisse E-Mail Clients (z. B. Microsoft Outlook) standardmäßig Bilder nicht anzeigen, sondern eine manuelle Bestätigung durch den Benutzer erfordern. Dadurch ist das Nachverfolgen von E-Mails nicht 100% fehlerfrei.

Verknüpfungsnachverfolgung

Die Nachverfolgungsübersicht enthält eine Liste aller Verknüpfungen in allen Textelementen, Tabellenelementen und Bildelementen.

Sie können die Verknüpfungsnachverfolgung für einzelne Verknüpfungen aktivieren oder deaktivieren. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen neben der Verknüpfung. Außerdem können Sie durch Klicken auf die Schaltfläche *Nachverfolgung aller Verknüpfungen aktivieren/deaktivieren* alle Verknüpfungen aktivieren bzw. deaktivieren.

Den Namen für die Verknüpfungsnachverfolgung können Sie im Textfeld rechts neben dem Kontrollkästchen bearbeiten.

Verknüpfungsnachverfolgung verwenden

Berichte zur Verknüpfungsnachverfolgung sind im Nachrichtenbrowser und im Dialog Designer verfügbar.

E-Mail-Nachverfolgung verwenden

Berichte zur E-Mail-Nachverfolgung sind im Nachrichtenbrowser und im Dialog Designer verfügbar. Sie können die E-Mail-Nachverfolgung auch in Ihrer Auswahl verwenden.

Bearbeiten von Facebook-, SMS-, Brief- und Twitter-Vorlagen

Doppelklicken Sie zum Bearbeiten einer Vorlage im Fenster **Vorlagenübersicht** auf eine Facebook-, Twitter-, SMS- oder Brief-Vorlage. Das Fenster **Vorlageneditor** und der **Texteditor** werden geöffnet.

Der **Vorlageneditor** enthält folgende Abschnitte:

- **Steuerungsparameter**

  Diese Felder stellen die häufigsten Steuerungsparameter für Vorlagen dar. Klicken Sie auf das Symbol rechts von den Textfeldern, um ein Seriendruckfeld einzufügen.

- **Text- oder Körperseiteneditor**

  In diesem Entwurfsbereich können Sie Elemente zur Vorlage hinzufügen, diese bearbeiten und entfernen. Beim Bearbeiten einer E-Mail-Vorlage werden mehrere Textkörper angezeigt. Beim Bearbeiten eines anderen Vorlagentyps wird ein Texteditor angezeigt.

- **Menü auf der linken Seite**

  Das Menü links enthält grundlegende Vorlageninformationen, vorlagenspezifische Aktionen, Verknüpfungen für Tests und Spam-Bewertung sowie Aktionen der Mastervorlage.

Arbeiten mit dem Texteditor

Doppelklicken Sie zum Bearbeiten einer Vorlage mit dem **Texteditor** auf eine Facebook-, SMS-, Brief- oder Twitter-Vorlage im Fenster **Vorlagenübersicht**. Das Fenster **Vorlageneditor** und der **Texteditor** werden geöffnet.

Der **Texteditor** bietet folgende Optionen zur Textbearbeitung:

Rückgängig

Macht die letzte Aktion rückgängig.

Wiederherstellen

Wiederholt die zuletzt rückgängig gemachte Aktion.

Ausschneiden

Schneidet den ausgewählten Inhalt aus und kopiert ihn in die Zwischenablage.

Kopieren

Kopiert den ausgewählten Inhalt in die Zwischenablage.

Einfügen

Fügt den kopierten Inhalt aus der Zwischenablage in den Editor ein.

Seriendruckfeld einfügen

Öffnet den Dialog *Seriendruckfeld*. Wenn Sie in diesem Dialog auf ein Feld doppelklicken oder es auswählen, wird das Seriendruckfeld an der Cursor-Position in den Text eingefügt.

Start-Tag für Seriendruckfeld einfügen

Fügt an der Cursorposition ein Anfangs-Tag (<<) für das Seriendruckfeld in den Text ein.

End-Tag für Seriendruckfeld einfügen

Fügt an der Cursorposition ein Ende-Tag (>>) für das Seriendruckfeld in den Text ein.

Hyperlink einfügen

Ermöglicht das Einfügen eines Hyperlinks

Vollbildmodus ein-/ausschalten

Der Texteditor wechselt in den Vollbildmodus.

Testen und Spambewertung

Testoptionen

Im Dialog „Testoptionen“ können Sie angeben, mit welchen Kunden Sie das Zusammenfügen der E-Mail-Vorlage testen möchten.

- **Angabe mehrerer Kunden**

  Diese Einstellung ermöglicht die Angabe mehrerer Kunden, mit denen Sie das Zusammenfügen der Vorlage testen möchten.

  Auswahl: Auswahl zur Angabe der Kundengruppe. Bei <*Nicht ausgewählt*> werden die ersten in der Datenbank gefundenen Kunden verwendet.

Maximale Anzahl der Kunden: Die maximale Anzahl der Kunden beim Testen des Zusammenfügens. Dies muss ein ganzzahliger Wert zwischen 1 und 20 sein

Formel: Ein optionaler Ausdruck, um die in der Auswahl enthaltenen Kunden zu filtern.

- **Angabe eines einzelnen Kunden**

  Diese Einstellung ermöglicht die Angabe eines Kunden (mithilfe der Kunden-ID), mit dem Sie das Zusammenfügen der Vorlage testen können.

Eine Vorlage testen

Das Fenster *Vorlage testen* ermöglicht Ihnen, das Zusammenfügen einer E-Mail-Vorlage zu testen und das Ergebnis als Vorschau in Ihrem Browser anzuzeigen.

Beim Zusammenfügen der Vorlage wird ein Kundensatz mit einem Nachrichtensatz verbunden. Weitere Informationen zur Auswahl der Kunden finden Sie unter **Testoptionen**.

- **Durchsuchen der zusammengefügten Nachrichten**

  Mithilfe der Schaltflächen *Anfang, Zurück, Weiter* und *Ende* können Sie die als Test zusammengefügten Nachrichten in einer Vorschau anzeigen.

- **Senden einer Nachricht testen**

  Klicken Sie auf die Schaltfläche *Testversand* (Briefsymbol), um das Senden der Nachricht an einen E-Mail-Empfänger zu testen.

  Lesen Sie dazu den Abschnitt **Senden einer Nachricht testen**.

- **Spambewertung einer Nachricht**

  Klicken Sie auf die Schaltfläche *Spam-Bewertung* (rotes Flaggensymbol), um eine Spam-Bewertung der Nachricht durchzuführen. Das Fenster *SpamRatingReport* wird geöffnet.

  Lesen Sie dazu den Abschnitt **Spambewertung einer Nachricht**.

- **Eine Testnachricht drucken**

  Klicken Sie zum Drucken der Nachricht auf die Schaltfläche *Nachricht drucken*(Druckersymbol). Dadurch wird im Normalfall der Dialog *Drucken* des Systems geöffnet.

- **Bilder deaktivieren – nur E-Mail-Nachrichten**

  Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bilder deaktivieren*, um die in der E-Mail verwendeten Bilder zu deaktivieren. Alle HTML-Bilder (HTML-IMG-Tags) und alle per CSS referenzierten Hintergrundbilder werden deaktiviert.

  Dies dient zur Vorschau einer Nachricht, wie sie in einem E-Mail-Viewer angezeigt wird (z. B. Outlook). In diesem Viewer sind Bilder in HTML-Nachrichten standardmäßig deaktiviert.

Senden einer Vorlage testen

Beim Entwerfen einer Nachricht mit Template Designer kann das Senden der Nachricht getestet werden.

Diese Funktionalität erleichtert das Testen der Nachricht, um zu wissen, wie sie beim Empfang durch den Kunden aussieht.

Eine Nachricht kann als Test gesendet werden, indem Sie die drei folgenden Schritte durchführen:

1. **Zusammenfügen der Nachricht testen:** Fenster **Testnachricht** öffnen

2. **Dialog *Testnachricht senden* öffnen:** Auf die Schaltfläche *Testversand* klicken (Umschlagsymbol)
3. **Nachricht senden:**Geben Sie den Hauptsteuerparameter ein (z. B. Mobilfunknummer für SMS oder E-Mail-Adresse für E-Mail-Nachricht), und klicken Sie auf **OK**.

Spam-Bewertung einer Vorlage (nur E-Mail)

Die Massenkommunikation per E-Mail ist ein wichtiger Teil von Portrait Dialogue. Ein Problem des E-Mail-Versands ist, dass die E-Mail von einem Spam-Filter erfasst werden kann. Wir möchten unseren Kunden helfen, dies zu vermeiden, und bieten ihnen eine Testmöglichkeit für die zusammengestellten Nachrichten, um die Wahrscheinlichkeit zu bestimmen, mit der die E-Mails als Spam markiert werden.

Spam-Bewertung einer Vorlage

Um die Spam-Bewertung für eine E-Mail-Vorlage durchzuführen, öffnen Sie das Fenster *SpamRatingReport*.

Dabei wird das Zusammenfügen der E-Mail getestet und ein Spam-Bewertungsbericht für die resultierende Nachricht erstellt. Die Spam-Bewertung gibt die Wahrscheinlichkeit an, mit der die E-Mail Spamfilter passiert.

Steuerungsparameter

Steuerungsparameter dienen dazu, die Übermittlung Ihrer Nachricht zu steuern.

In den Steuerungsparametern können Sie Serienbrieffelder verwenden. Zum Beispiel können Sie mit dem Serienbrieffeld einer E-Mail-Adresse im Steuerungsparameter *Empfängeradresse* in E-Mail-Vorlagen die E-Mail-Adresse des Kunden mit der Nachricht zusammenfügen.

Steuerungsparameter für E-Mail-Nachrichten

In der Liste sind die folgenden Steuerungsparameter aufgeführt. Die meisten Werte für Steuerungsparameter sind durch die Standard-E-Mail-Protokolle festgelegt. Andere dagegen sind proprietäre Steuerungsparameter, die den Inhalt der E-Mail oder deren Versandart steuern.

Parameter	Beschreibung
Betreff	Der Betreff der Nachricht.
Empfängeradresse	Die E-Mail-Adresse des Empfängers. Normalerweise wird dafür die E-Mail-Adresse des Kunden festgelegt.
Absenderadresse	Die E-Mail-Adresse des Absenders der Nachricht.
CC-Adresse	Gibt Kopienempfänger der Nachricht an. Anders ausgedrückt handelt es sich hier um eine Liste mit E-Mail-Adressen, an die eine Kopie der E-Mail gesendet wird.
BCC-Adresse	Gibt nicht sichtbare Kopienempfänger der Nachricht an.
Antwortadresse	Die Adresse, an die der Empfänger eine Antwort sendet. Dieser Wert muss nur angegeben werden, wenn er sich von *Absenderadresse* unterscheidet.
Anhänge	Eine durch Semikolon getrennte Liste zusätzlicher Dateien als Anhang zur E-Mail-Nachricht. Hier müssen lokale Pfade aus Sicht des Dialog Server angegeben werden.

Parameter	Beschreibung
Zieladresse validieren	Gibt an, dass die E-Mail-Adresse vor Versand der Nachricht validiert werden muss. Der Standardwert lautet *True*.
Priorität	Die für den Empfänger sichtbare E-Mail-Priorität. Dieser Parameter steuert nicht die Priorität für den Versand der E-Mail. Der Standardwert lautet *Normal*.
Codierung für die Inhaltsübertragung	Gibt die MIME-Codierung für die Nachricht während der Übertragung an.
CharSet	Gibt den für die Nachricht verwendeten Zeichensatz an.
Organisation	Gibt an, welchem Organisationsbereich der Verfasser der Nachricht angehört.
Empfangsbestätigung	Die E-Mail-Adresse für Rücksendungen.
Bezeichner in Kopfzeile einfügen	Steuert, ob ein bestimmter Bezeichner in die Kopfzeile der E-Mail eingefügt wird. An diesem Bezeichner erkennt das System unzustellbare E-Mails.
Nur-Text-Teil hinzufügen	Gibt an, ob ein unformatierter Textteil in eine HTML-E-Mail eingefügt wird. Der unformatierte Text muss im Parameter *Nur-Text-Teil* angegeben werden. Der Standardwert lautet *False*.
Nur-Text-Teil	Der einer HTML-E-Mail hinzugefügte Nur-Text-Teil, wenn der Parameter *Nur-Text-Teil hinzufügen* auf *True* gesetzt ist. *Beispiel:* Dies ist eine E-Mail im HTML-Format. Geben Sie die folgende URL in Ihren Webbrowser ein, um sie zu lesen:||«mh_message_url» In diesem Beispiel wird das Tag *mh_message_url* in einen Link zu einer Webseite konvertiert, auf der die HTML-Version der Nachricht angezeigt wird. Das Zeichen || wird für einen Zeilenumbruch eingefügt.

Steuerungsparameter für Facebook-Nachrichten

Die folgenden Steuerungsparameter werden für Facebook-Textnachrichten verwendet.

Parameter	Beschreibung
Facebook-Benutzername und **Facebook-Access Token**	Facebook-Sicherheitsschlüssel. Ihre Kundendaten müssen diese Schlüssel enthalten. Sie wurden möglicherweise über eine Facebook-Anwendung erfasst, die den Zugriff auf das Facebook-Konto eines Kunden angefordert hat.
Position	Sie können Positionsdaten durch Angabe der mit der entsprechenden Position verbundenen Facebook-Seiten-ID verfügbar machen. Weitere Informationen zu Positionen finden Sie bei Facebook.
Anonym	Pinnwandeinträge können anonymisiert werden, indem der Parameter *Anonym* auf **True** gesetzt wird.
Bilddateiname	Geben Sie beim Hochladen eines Bildes auf Facebook einen Dateinamen für das Bild an. Hier muss ein lokaler Pfad aus Sicht des Dialog Server angegeben werden. Derzeit werden die Grafikformate JPG, GIF, BMP, TIF und

Parameter	Beschreibung
	PNG unterstützt. Weitere Informationen zu den derzeit unterstützten Bildgrößen finden Sie bei Facebook.
Bild-URL	Verknüpfung mit dem in dem Post enthaltenen Bild (falls vorhanden).
Verknüpfungs-URL	Die diesem Post zugeordnete Verknüpfung.
Verknüpfungsname	Der Name der Verknüpfung.
Beschreibung der Verknüpfung	Beschriftung der Verknüpfung (wird neben dem Verknüpfungsnamen angezeigt).

Hinweis: Die Steuerparameter für Facebook-Nachrichten unterscheiden sich abhängig vom Typ der erstellten Facebook-Nachricht. Informationen zur Sicherheit von Facebook finden Sie in der Facebook-Dokumentation.

Steuerparameter für Twitter-Nachrichten

Die folgenden Steuerparameter werden für Twitter-Nachrichten verwendet.

Parameter	Beschreibung
Zugriffstoken, **Geheimer Zugriffstoken**, **Anwenderschlüssel** und **Anwendergeheimnis**	Ihre Kundendaten müssen diese Schlüssel enthalten. Sie wurden möglicherweise über eine Twitter-Anwendung erfasst, die den Zugriff auf das Twitter-Konto eines Kunden angefordert hat.
An den Bildschirmnamen senden	Dient zur Identifizierung des Twitter-Benutzers, an den die Direktnachricht gesendet wird. Beispiel: @PortraitTweet. Diese Benutzer müssen Follower des Kontos sein, von dem aus die Direktnachricht versendet wurde.
Pfad des angehängten Bildes	Geben Sie beim Hochladen eines Bildes auf Twitter einen Dateinamen für das Bild an. Hier muss ein lokaler Pfad aus Sicht des Dialog Server angegeben werden.

Hinweis: Die Steuerungsparameter für Twitter-Nachrichten unterscheiden sich abhängig vom Typ der erstellten Twitter-Nachricht. Details zur Sicherheit von Twitter finden Sie in der Twitter-Dokumentation.

Vorlageneigenschaften

Das Fenster *Eigenschaften* kann über das Menü auf der linken Seite geöffnet werden. Das Fenster enthält zwei Registerkarten: „Allgemein“ und „Erweitert“.

Die Registerkarte Allgemein

In dieser Registerkarte finden Sie folgende Informationen:

- **Name**

Der Name der Vorlage.

- **Kundendomäne**

  Die Kundendomain, aus der die Kunden für die Vorlage stammen.

- **Dokumententyp**

  Der Dokumenttyp der Vorlage.

- **Mastervorlage**

  Der Name der Mastervorlage, die als Grundlage für die E-Mail-Vorlage dient.

- **Erstellt von**

  Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.

- **Erstellungsdatum**

  Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Vorlage erstellt wurde.

- **Zuletzt geändert von**

  Der Anmeldename des Benutzers, der die Vorlage zuletzt geändert hat.

- **Zuletzt geändert**

  Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Vorlage zuletzt geändert wurde.

Registerkarte Erweitert

In dieser Registerkarte können Sie Folgendes steuern:

- **Aktivität generieren**

  Wenn beim Versand von Nachrichten auf der Grundlage der Vorlage Aktivitäten erstellt werden sollen, muss hier ein Aktivitätstyp gewählt werden. Für jede Nachricht wird eine Aktivität erstellt.

- **Aktivitätsbeschreibung**

  Wenn beim Senden von Nachrichten Aktivitäten generiert werden sollen, kann hier die Aktivitätsbeschreibung eingegeben werden.

- **Priorität**

  Dies ist die vom System verwendete Priorität beim Nachrichtenversand. Stellen Sie die Priorität höher als normal ein, wenn es wichtig ist, dass der Kunde die Nachricht verhältnismäßig schnell erhält. Ein Beispiel ist eine E-Mail mit einem vergessenen Kennwort.

- **Postausgang verwenden**

  Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, werden alle Nachrichten an einen Postausgang gesendet. Dort können Sie vor dem tatsächlichen Versand die Nachrichten anzeigen und deren Richtigkeit prüfen. Das kann im Nachrichtenmanager erfolgen. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert wird, werden alle Nachrichten sofort nach Erstellung versandt.

Kapitel 7

Fragebogen

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Fragebogen 152
- Wie Fragebogen eingesetzt werden 152
- Einen neuen Fragebogen erstellen 153
- Fragebogen-Designer 154
- Aufbau einer Fragebogen-URL 180
- Antwortennachverfolgung 181
- Fragebogen durchsuchen 182
- Ausführung des Fragebogen-Berichtes 182
- Antwortdaten exportieren 183
- Antwortdaten löschen 183
- Fragebogenstile 184
- Skriptobjektmodell 184
- Clientseitige Ereignisse und Skripte 214

Informationen zu Fragebogen

Informationen zu Fragebogen

Mit Fragebogen erhalten Sie strukturierte Antworten von Personen, Unternehmen, potentiellen Kunden oder anderen Zielgruppen für Ihre Geschäftsprozesse.

Definition eines Fragebogens

Ein *Fragebogen* ist im Wesentlichen eine Vorlage mit Fragen und Antwortalternativen, welche die Datenstruktur einer Antwort festlegen.

Ein Fragebogen umfasst auch folgende Informationen:

- Wann, wo und wie ein Fragebogen eingesetzt werden kann
- Visuelles Layout des Fragebogens
- Flusssteuerung der Logik, wie die Fragen einem Befragten präsentiert werden.

Definition eines Antwortformulars

Ein *Antwortformular* besteht aus einer Reihe von Antworten zu der im Fragebogen definierten Fragenstruktur.

Ein Antwortformular kann sowohl *vollständig* als auch *unvollständig* sein. Bei einem vollständigen Antwortformular hat der Befragte alle Fragen im Fragebogen beantwortet. Ein unvollständiges Antwortformular wurde vom Befragten nur teilweise ausgefüllt. Beispielsweise können Sie die Beantwortung der Fragen unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen. In der Zwischenzeit gilt das Antwortformular als unvollständig.

Definition eines Befragten

Ein *Befragter* ist der Kunde, der ein Antwortformular zurückgibt. Ein Befragter kann namentlich bekannt oder anonym sein.

Wie Fragebogen eingesetzt werden

Einsatz der Fragebogen

Fragebogen werden eingesetzt, um strukturierte Informationen der Kunden einzuholen. Da es sich um strukturierte Informationen handelt, können sie leicht analysiert und genutzt werden, um eine **Auswahl** zu treffen, eine Kundensegmentierung vorzunehmen, Berichte zu erstellen und Entscheidungen in **Gesprächen** und anderen Unternehmensabläufen zu treffen. Die Antworten auf einen Fragebogen werden in der Datenbank Dialog gespeichert. Dadurch wird die erneute Verwendung der gesammelten Antworten

maximiert, da alle Antworten jederzeit jedem Modul in Portrait Dialogue und anderen Drittanwendungen zur Verfügung stehen.

Beispiele für den Einsatz von Fragebogen sind:

- Sammlung wichtiger Kundeninformationen (z. B. Adresse, Gewohnheiten, Interessen)
- Eingang einer Buchung oder Registrierung zu einem Ereignis
- Messung der Kundenzufriedenheit
- Durchführung einer Post-Event Auswertungsumfrage.

Zugriff auf den Fragebogen

Im Allgemeinen werden Fragebogen in Visual Dialogue gestaltet und verwaltet, während Antwortformulare in den unterschiedlichen Modulen der Webanwendung verfügbar sind.

Visual Dialogue enthält einen Fragebogen-Designer mit vielen Tools zur Einrichtung der unterschiedlichen Teile eines Fragebogens. Es enthält eine WYSIWYG Vorschau und Testfunktion, wie auch erweiterte Skriptmöglichkeiten. Visual Dialogue enthält auch einen Assistenten, um Antworten in andere Dateiformate, einschließlich Microsoft Excel zu exportieren.

Dem Endkunden steht der Fragebogen über das **Customer Web Access** Modul und eine browserunabhängige Internetschnittstelle zur Verfügung, Bezeichnete Kunden können Fragebogen durch Anklicken eines Links in einer eingegangenen E-Mail oder durch Anmeldung mit Anmelde-ID und Passwort beantworten. Anonyme Befragte können einen Fragebogen durch Anklicken eines Links auf einer Website, beispielsweise in einer Anzeige in einer Online-Zeitung, beantworten.

Die Webmodule **Customer View** und **Telemarketing** stellen die Fragebogen externen Benutzern, beispielsweise Kundenberatern, zur Verfügung.

Über die Dialog Server API haben Integratoren problemlosen Zugriff auf Fragebogen und Antwortformulare. Antwortformulare können beispielsweise in einem einfachen, an den Dialogue Server gesandten XML-Dokument mit den Antworten problemlos in der Dialog Datenbank gespeichert werden.

Einen neuen Fragebogen erstellen

Um einen neuen Fragebogen zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Fragebogen**. Das Fenster **Assistent für neuen Fragebogen** wird geöffnet.

Schritt 1

Auf der ersten Seite im Assistenten geben Sie einen Namen für den Fragebogen und optional eine Beschreibung ein.

Hier wählen Sie auch die im Fragebogen verwendete Sprache aus. Alle intern generierten Texte wie beispielsweise Fehlermeldungen zur Validierung sind in dieser Sprache abgefasst.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **In Customer Web Access (CWA) aktivieren** aktivieren, können die befragten Personen über das Internet auf den Fragebogen zugreifen.

Schritt 2

Auf der zweiten und letzten Seite des Assistenten wird der Umfragetyp ausgewählt. Der Umfragetyp steuert die für diesen Fragebogen möglichen Antworten. Es gibt drei verschiedene Umfragetypen:

- **Gemischter Modus**: Der Fragebogen kann sowohl anonym als auch namentlich ausgefüllt werden. Bei diesem Umfragetyp gibt es die wenigsten Einschränkungen.
- **Anonym**: Nur anonyme Antworten sind zulässig. Formulare für anonyme Antworten werden nie mit einem Kunden in der Datenbank verknüpft.
- **Identifiziert**: Hier sind anonyme Antworten *nicht* zulässig. Die Antwortformulare sind immer mit einem Kunden in der Datenbank verknüpft.

Optional kann für Umfragen im gemischten Modus und für identifizierbare Umfragen eine Kundendomäne ausgewählt werden. Dann dürfen nur Kunden in dieser Domain den Fragebogen beantworten. Die Kundendomäne wählen Sie in der Dropdownliste **Ziel-Kundendomäne** aus.

Hinweis: Alle im Assistenten ausgewählten Texte und Optionen können zu einem späteren Zeitpunkt im Fenster **Fragebogeneigenschaften** geändert werden.

Sobald der **Assistent für neuen Fragebogen** vervollständigt ist, wird der **Fragebogen-Designer** angezeigt.

Fragebogen-Designer

Informationen zum Fragebogen-Designer

Informationen zum Fragebogen-Designer

Der Fragebogen-Designer ist ein Tool in Visual Dialogue, mit dem Sie Fragebogen definieren können.

Der Fragebogen-Designer bietet zwei Hauptansichten. Ansicht**Fragen** und **Layout-Ansicht**. In der Ansicht Fragen definieren Sie Fragen und Antwortalternativen, in der Layout-Ansicht können Sie die optische Darstellung und den Fluss bearbeiten.

Ansicht Fragen

Informationen zur Ansicht „Fragen“

Ansicht Fragen

In der Ansicht Fragen werden alle Abschnitte und Fragen des Fragebogens definiert. Dies bedeutet, dass hier die Fragebogenstruktur festgelegt wird. In der **Layout-Ansicht** können verschiedene Layouts für zusammengehörige Abschnitte oder Fragen übernommen werden.

Abschnitte

Ein Abschnitt besteht aus einer Fragengruppe. Ein Fragebogen enthält einen oder mehrere Abschnitte, die mit 1 beginnend durchnummeriert werden. Jeder Abschnitt umfasst normalerweise mindestens eine Frage.

Fragen

Eine Frage ist das grundlegende Element eines Fragebogens. Sie kann entweder mit oder ohne Antwortformular beantwortet werden. Manche Fragen müssen unbedingt beantwortet werden, während bei anderen die Antwort optional ist.

Es gibt unterschiedliche Fragetypen: **einfache Fragen** (Text, Date, Integer usw.), Fragen mit mehreren Antwortmöglichkeiten, Matrixfragen und andere. Zu einigen Fragetypen, wie beispielsweise **Mehrfachauswahlfragen**, gibt es mehrere Antwortalternativen. Für verschiedene Fragetypen sind möglicherweise unterschiedliche Regeln festgelegt, z. B. eine maximale Länge, ein Höchstwert, ein Mindestwert usw.

Beispielsweise ist die Frage “Wie oft machen Sie Urlaub?” eine Mehrfachauswahlfrage, denn der Befragte kann eine der möglichen Antworten auswählen (Nie, Einmal im Jahr, Zweimal im Jahr…).

Schlüssel für Fragen und Alternativen

Jede Frage oder Alternative hat einen eigenen Schlüssel. Ein Schlüssel ist eine kurze Zeichenfolge (maximal 8 Zeichen), welche die Frage bzw. Alternative eindeutig identifiziert.

Schlüssel werden beim Hinzufügen neuer Fragen oder Alternativen automatisch generiert, Sie können sie jedoch ändern.

Bei der Definition des **Fragebogenflusses** verwenden Sie die Schlüssel, um Fragen und Alternativen im Skript zu referenzieren. Beim Exportieren von Antworten (siehe **Antwortdaten exportieren** auf Seite 183) und beim Senden der Antwortformulare als XML-Dokumente an die Dialogue Server-API (siehe **Referenzhilfe**) werden die Schlüssel außerdem als Spaltenüberschriften verwendet.

Einen neuen Abschnitt erstellen

Einen neuen Abschnitt erstellen

Um einen neuen Abschnitt zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle in der Strukturansicht und wählen *Neuer Abschnitt*. Das Fenster Abschnitteigenschaften für den neuen Abschnitt wird geöffnet. Geben Sie die Eigenschaften für den neuen Abschnitt ein, und klicken Sie auf **OK**.

Die Eigenschaften des Abschnitts

Für den Abschnitt sind folgende Eigenschaften verfügbar:

- *Abschnittstitel*: Der Titel (Name) des Abschnitts: Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- *Anweisungen*: Die Anweisungen für den Abschnitt. Dieser Text wird unter dem Titel angezeigt. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.

Eine neue Frage erstellen

Eine neue Frage erstellen

Um eine neue Frage zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den **Abschnitt**, in den die Frage eingefügt werden soll. Dann wählen Sie **Neue Frage**, oder wählen Sie den Abschnitt aus und drücken die EINFG-Taste auf der Tastatur. Das Fenster **Fragetyp wählen** wird geöffnet.

Für die neue Frage sind folgende Optionen verfügbar:

- *Normal*: Erstellt eine “normale Frage”. Wählen Sie den Typ der normalen Frage aus der Liste Typ:
  - *Einfach*: Erstellt eine **einfache Frage**.
  - *Mehrfachauswahl*: Erstellt eine **Mehrfachauswahlfrage**.
  - *Rangfolge*: Erstellt eine **Rangfrage**.
  - *Bewertung*: Erstellt eine **Bewertungsfrage**.
- *Matrix*: Erstellt eine **Matrixfrage**. Bei Auswahl dieses Fragetyps müssen Sie folgende Optionen festlegen:
  - *Zeilen*: Die Anzahl der Zeilen in der Matrix.
  - *Spalten*: Die Anzahl der Spalten in der Matrix.
  - *Mehrfachauswahl*: Wählen Sie diese Option, wenn die Matrixfrage als Multi-Choice-Frage erstellt werden soll.
  - *Einzelauswahl*: Wählen Sie diese Option, wenn die Matrixfrage als Single-Choice-Frage erstellt werden soll.

Eigenschaften von einfachen Fragen

Bei einer *einfachen Frage* ist nur eine Antwort möglich, z. B. eine Textzeichenfolge, ein Datum oder eine Zahl.

Eigenschaften von einfachen Fragen

Um die Eigenschaften einer einfachen Frage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Fragen** den Frageknoten und dann **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Frageknoten klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Frageknoten in der Strukturansicht doppelklicken. Alternativ können Sie auf den Fragetitel im Fenster **Fragendetails** klicken.

Grundeigenschaften von einfachen Fragen

Zu einer einfachen Frage gehören eine Reihe grundlegender und mehrere erweiterte Eigenschaften. Sie können zwischen der einfachen und der erweiterten Ansicht hin und her wechseln, indem Sie auf **Erweitert >>**/**Einfach <<** rechts im Eigenschaftenfenster klicken.

Die Grundeigenschaften sind nachfolgend beschrieben:

- **Abschnittstitel**: Der Titel des übergeordneten Abschnitts. Im Eigenschaftenfenster der Frage können Sie den Titel des Abschnitts ändern. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.

- **Fragetitel**: Der Titel der Frage. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- **Antwort erforderlich**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- **Schlüssel**: Der Frageschlüssel für den Zugriff auf die Frage vom **Skript** und von Merge-Tags aus.
- **Datentyp**: Der Datentyp der Frage. Mit dieser Eigenschaft wird der zulässige Datentyp in der Antwort auf die Frage festgelegt. Folgende Optionen sind für den Datentyp verfügbar:
  - **String**: Bei Beantwortung der Frage können beliebige Zeichen eingegeben werden.
  - **Integer**: Bei Beantwortung der Frage können nur ganze Zahlen eingegeben werden.
  - **Float:** Bei Beantwortung der Frage können nur Gleitkommazahlen eingegeben werden.
  - **Date**: Bei Beantwortung der Frage können nur Datumsangaben eingegeben werden.
  - **Datetime**: Bei Beantwortung der Frage können nur Datums- und Uhrzeitwerte eingegeben werden. Wenn **Antwort erforderlich** *nicht* aktiviert ist, kann ein Datum ohne Uhrzeit, aber keine Uhrzeit ohne Datum angegeben werden. Wenn **Antwort erforderlich** *aktiviert* ist, muss sowohl ein Datum als auch eine Uhrzeit angegeben werden.

Erweiterte Eigenschaften von einfachen Fragen

- **Verknüpfung mit Domänenfeld**: Siehe **Eine einfache Frage mit einem Domainfeld verknüpfen** auf Seite 157.
- **Standardwert**: Damit wird ein Standardwert vorgegeben. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- **Max. Länge:** Damit wird die maximale Anzahl der Zeichen festgelegt, die der Befragte bei Beantwortung der Frage eingeben darf. Diese Eigenschaft ist nur für Fragen des Datentyps String verfügbar.
- **Min. Wert**: Damit wird der Mindestwert (Datum oder numerischer Wert) festgelegt, den der Befragte bei Beantwortung der Frage eingeben darf. Diese Eigenschaft ist nur für Fragen eines anderen Datentyps als String verfügbar.
- **Max. Wert**: Damit wird der Höchstwert (Datum oder numerischer Wert) festgelegt, den der Befragte bei Beantwortung der Frage eingeben darf. Diese Eigenschaft ist nur für Fragen eines anderen Datentyps als String verfügbar.
- **Steuerelementtyp**: Das Steuerelement der Frage. Die verfügbaren Steuerungselemente sind vom Datentyp abhängig:
  - **Textfeld**: Ein standardmäßiges Steuerelement für Textfelder. Für alle Datentypen verfügbar.
  - **Popupfenster Datum/Zeit**: Ein Standardsteuerelement für Textfelder mit einer Popup-Schaltfläche zur Anzeige einer Datumsauswahl. Nur für die Datentypen Datum und Datum/Uhrzeit verfügbar.
- **Anzahl der Zeilen**: Diese Eigenschaft legt die Anzahl der Zeilen für das Zeichenfolgetextfeld fest. Lautet der Wert 2 oder höher, so wird für die Frage ein Textkörper (mehrzeiliges Textfeld) angezeigt. Diese Eigenschaft ist nur für Fragen des Datentyps String verfügbar.

Eine einfache Frage mit einem Domainfeld verknüpfen

Eine einfache Frage können Sie mit einem Feld in der Kundendomäne verknüpfen. Voraussetzung dafür ist, dass eine Kundendomäne als Ziel unter **Fragebogeneigenschaften** konfiguriert wurde.

Wenn Sie ein Domainfeld verknüpfen, werden zwei weitere Optionen angezeigt:

- **Standardwert**: Sie können den vorhandenen Wert im Domainfeld als Standardwert für die Antwort auf die Frage übernehmen. Dazu aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Domänenfeld als Standardwert verwenden**.
- **Domain aktualisieren**: Sie können den Antwortwert verwenden, um den Wert für das Domainfeld automatisch festzulegen, sobald der Befragte den Fragebogen vollständig ausgefüllt hat. Dazu aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Domänenfeld automatisch mit Antwort aktualisieren**.

Eigenschaften von Mehrfachauswahlfragen

Eine *Mehrfachauswahlfrage* ist eine Frage mit einer oder mehreren Antwortalternativen (Optionen).

Eigenschaften von Mehrfachauswahlfragen

Um die Eigenschaften einer Mehrfachauswahlfrage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Fragen** den Frageknoten und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Frageknoten klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Frageknoten in der Strukturansicht doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für Mehrfachauswahlfragen wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften für Mehrfachauswahlfragen erläutert.

- **Abschnittstitel**: Der Titel des übergeordneten Abschnitts. Mit dieser Eigenschaft können Sie den Titel des Abschnitts im Eigenschaftenfenster der Frage ändern. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- **Fragetitel**: Der Titel der Frage. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- **Antwort erforderlich**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- **Schlüssel**: Der Frageschlüssel für den Zugriff auf die Frage vom **Skript** und von Merge-Tags aus.
- **Mehrfachauswahl**: Wählen Sie diese Option, wenn für die Frage mehrere Antworten zulässig sind, d. h. wenn der Befragte mehrere Alternativen auswählen kann.
- **Einzelauswahl**: Wählen Sie diese Option, wenn auf die Frage nur eine Antwort möglich ist, d. h. der Befragte darf nur eine Alternative auswählen.
- **Optionen**: Die Liste der Alternativoptionen für die Frage. Die Optionen werden in der angegebenen Reihenfolge angezeigt. Sie können diese Reihenfolge ändern, indem Sie die Optionen mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile verschieben. Um eine Option (Alternative) hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen. Um eine Option zu entfernen, klicken Sie auf das Minuszeichen.

  Wählen Sie die Alternative aus und drücken Sie die Eingabetaste, oder klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift), um die Option zu bearbeiten. Das Eigenschaftenfenster für die Option wird geöffnet.

  - **Titel**: Der Titel der Option.
  - **Standardmäßig ausgewählt**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Option standardmäßig ausgewählt werden soll.
  - **Ein Textfeld-Steuerelement verwenden**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn zu der Option ein Textfeld mit einem Eingabesteuerelement angezeigt werden soll.
  - **Schlüssel**: Der Schlüssel für den Zugriff auf die Option vom Skript und von Merge-Tags aus.
  - **Mehrfachauswahl**: Nur für Fragen mit *Mehrfachauswahl* verfügbar. Es handelt sich um eine Multiple-Choice-Option, die zusammen mit anderen Optionen ausgewählt werden kann.

  - **Einzelauswahl**: Nur für Fragen mit *Mehrfachauswahl* verfügbar. Es handelt sich um eine Single-Choice-Option, die nicht mit anderen Optionen zusammen ausgewählt werden kann. Durch Auswahl dieser Option werden alle anderen ausgewählten Optionen gelöscht.

- **Erforderliche Anzahl von Optionen zum Beantworten**: Mit dieser Eigenschaft legen Sie die maximale und minimale Anzahl der Optionen fest, die der Benutzer auswählen darf. Nur für Fragen mit *Mehrfachauswahl* verfügbar.
  - **Min**: Die Mindestanzahl der auswählbaren Optionen.
  - **Max**: Die maximale Anzahl der auswählbaren Optionen.
- **Steuerelementtyp**: Das Steuerelement der Frage. Es sind folgende Steuerelemente verfügbar:
  - **Kontrollkästchen**: Nur für *Multiple-Choice-Fragen* verfügbar.
  - **Optionsfelder**: Nur für *Single-Choice-Fragen* verfügbar.
  - **Listenfeld**: Sowohl für Multiple-Choice- als auch für Single-Choice-Fragen verfügbar.
  - **Dropdownliste**: Nur für Single-Choice-Fragen verfügbar.
- **Anzahl der Zeilen**: Nur für Steuerelemente des Typs Listenfeld verfügbar. Diese Eigenschaft legt die Anzahl der Zeilen für das Listenfeld fest. Die Anzahl muss mindestens zwei betragen.

Eigenschaften von Rangfragen

Eine *Rangfrage* umfasst ein oder mehrere Elemente, denen ein Rang zugewiesen werden soll. Der Befragte gibt den gewünschten Rang für die Elemente (ab eins aufwärts) in Textfelder ein.

Eigenschaften von Rangfragen

Um die Eigenschaften einer Rangfrage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Fragen** den Frageknoten und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Frageknoten klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Frageknoten in der Strukturansicht doppelklicken. Alternativ können Sie auf den Titel der Frage im Fenster **Fragendetails** klicken. Das Eigenschaftenfenster für Rangfragen wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften für Rangfragen erläutert.

- **Abschnittstitel**: Der Titel des übergeordneten Abschnitts. Im Eigenschaftenfenster der Frage können Sie den Titel des Abschnitts ändern. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- **Fragetitel**: Der Titel der Frage. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- **Antwort erforderlich**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- **Schlüssel**: Der **Schlüssel** der Fragen für den Zugriff aus dem Skript oder von Merge-Tags aus.
- **In eine Rangfolge zu bringende Elemente**: Die Liste der Elemente, denen ein Rang zugewiesen werden soll. Die Elemente werden in der aufgeführten Reihenfolge angezeigt. Sie können diese Reihenfolge ändern, indem Sie die Elemente mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile verschieben. Um ein Element hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen. Um ein Element zu entfernen, klicken Sie auf das Minuszeichen.

  Um ein Element zu bearbeiten (Eigenschaften des Rangelements), wählen Sie das Element aus und drücken die Eingabetaste. Sie können auch auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift) klicken:

- **Titel**: Der Titel des Elements.

- **Schlüssel**: Der **Schlüssel** des Elements, um darauf aus dem Skript oder von Merge-Tags aus zuzugreifen.
- **Beschränkung der Punkte pro Element: Minimum**: Damit wird die Mindestanzahl der Elemente festgelegt, denen der Befragte einen Rang zuweisen muss.
- **Maximum**: Damit wird die maximale Anzahl der Elemente festgelegt, denen der Befragte einen Rang zuweisen darf.

Eigenschaften von Bewertungsfragen

Eine *Bewertungsfrage* ist eine Frage mit einer oder mehreren Antwortalternativen (Optionen), die bewertet werden müssen. Die Alternativen werden durch Verteilung von Punkten aus einer Gesamtsumme oder einem “Pool” bewertet.

Eigenschaften von Bewertungsfragen

Um die Eigenschaften einer Rangfrage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Fragen** den Frageknoten und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Frageknoten klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Frageknoten in der Strukturansicht doppelklicken. Alternativ können Sie auf den Titel der Frage im Fenster **Fragendetails** klicken. Das Eigenschaftenfenster für Bewertungsfragen wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften für Bewertungsfragen erläutert.

- **Abschnittstitel**: Der Titel des übergeordneten Abschnitts. Im Eigenschaftenfenster der Frage können Sie den Titel des Abschnitts ändern. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- **Fragetitel**: Der Titel der Frage. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- **Antwort erforderlich**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- **Schlüssel:** Der Schlüssel für den Zugriff auf die Frage vom **Skript** und von den Merge-Tags aus.
- **Zu bewertende Elemente**: Die Liste der zu bewertenden Frageelemente. Die Elemente werden in der aufgeführten Reihenfolge angezeigt. Sie können diese Reihenfolge ändern, indem Sie die Elemente mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile verschieben. Um ein Element hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen. Um ein Element zu entfernen, klicken Sie auf das Minuszeichen.

  Wählen Sie das Element aus, und drücken Sie die Eingabetaste, oder klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift), um das Element zu bearbeiten (Eigenschaften des Bewertungselements).

  - **Titel**: Der Titel des Elements.
  - **Schlüssel**: Der Schlüssel des Elements (Alternative), um darauf aus dem Skript oder von Merge-Tags aus zuzugreifen.

- **Gesamtzahl der zu verteilenden Punkte**: Damit wird die Gesamtsumme der Punkte festgelegt, die auf die Elemente verteilt werden können.
- **Bewertung aller Elemente erforderlich**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann müssen alle Elemente bewertet werden.
- **Beschränkung der Punkte pro Element**: Legt die minimale und maximale Punktzahl fest, die für ein Element vergeben werden darf.

  - **Min**: Jedes Element muss mindestens diese Punktzahl erhalten.
  - **Max**: Jedes Element darf höchstens diese Punktzahl erhalten.

- **Standardpunktezahl pro Element**: Die standardmäßige Anzahl der Punkte, die zunächst für alle Elemente festgelegt wird.

Eigenschaften von Matrixfragen

Bei einer Matrixfrage sind die Steuerelemente für Fragen in einem Matrixraster angeordnet. Eine Matrixfrage enthält eine oder mehrere Single-Choice- oder Multiple-Choice-Fragen.

Es werden Single-Choice-Fragen mit mehreren Auswahlmöglichkeiten (Optionsfeld), Multiple-Choice-Fragen mit mehreren Auswahlmöglichkeiten (Kontrollkästchen) und einfache Fragen unterstützt. Die Matrix kann vertikal oder horizontal ausgerichtet werden.

Eigenschaften von Matrixfragen

Um die Eigenschaften einer Matrixfrage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Fragen** den Frageknoten und dann **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Frageknoten klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Frageknoten in der Strukturansicht doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für Matrixfragen wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften für Matrixfragen erläutert.

- *Abschnittstitel*: Der Titel des übergeordneten Abschnitts. Im Eigenschaftenfenster der Matrixfrage können Sie den Titel des Abschnitts ändern. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- *Matrixtitel*: Der Titel der Matrix. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen.
- *Horizontales Layout verwenden*: Dies ist das standardmäßige (“normale”) Matrixlayout. In diesem Layout sind die Mehrfachauswahlfragen der Matrix in Zeilen von links nach rechts angeordnet.
- *Vertikales Layout verwenden*: In diesem Layout sind die Mehrfachauswahlfragen der Matrix in Spalten von oben nach unten angeordnet. Mit anderen Worten, die Matrix wird vertikal gespiegelt, sodass die Zeilen zu Spalten und Spalten zu Zeilen werden.
- *Schlüssel*: Der Schlüssel für den Zugriff auf die Matrix vom **Skript** und von den Merge-Tags aus.
- *Spalte*: Der Spaltentitel der ausgewählten Spalte im Matrixraster.

  Um eine Spalte hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen rechts neben dem Spaltentextfeld und geben den Namen der neuen Spalte ein.

  Um eine Spalte zu löschen, klicken Sie auf das Minuszeichen rechts neben dem Spaltentextfeld.
- *Zeile*: Der Zeilentitel der ausgewählten Zeile im Matrixraster.

  Um eine Zeile hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen rechts neben dem Zeilentextfeld und geben den Namen der neuen Zeile ein.

  Um eine Zeile zu löschen, klicken Sie auf das Minuszeichen rechts neben dem Zeilentextfeld.
- *Zelltyp*: Der Fragetyp der ausgewählten Zelle oder Spalte. Es gibt folgenden Zelltypen:
  - *Textbearbeitung*: Die ausgewählte Zelle ist eine einfache Frage mit dem Datentyp String.
  - *Zahlenbearbeitung*: Die ausgewählte Zelle ist eine einfache Frage mit dem Datentyp numerisch (Integer oder Gleitkomma).
  - *Datumsbearbeitung*: Die ausgewählte Zelle ist eine einfache Frage mit dem Datentyp Date (Date oder Datetime).
  - *Optionsfeld*: Die Zeile der ausgewählten Zelle enthält eine Single-Choice-Frage mit mehreren Auswahlmöglichkeiten.

- *Kontrollkästchen*: Die Zeile der ausgewählten Zelle enthält eine Multiple-Choice-Frage mit mehreren Auswahlmöglichkeiten.

Um den Inhalt einer Zelle zu löschen, wählen Sie die Zelle aus und klicken auf das Minuszeichen rechts neben dem Feld Zelltyp.

Eigenschaften von einfachen Matrixfragen

Um eine einfache Frage in einer Zelle zu bearbeiten, wählen Sie diese Zelle im Matrixraster aus und klicken auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift). Das Eigenschaftenfenster für die Frage wird geöffnet.

- *Antwort erforderlich*: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- *Datentyp*: Der Datentyp der Frage. Die aufgelisteten Optionen hängen vom Feld Zelltyp (in den Matrixeigenschaften) ab.
- *Max. Länge*: Diese Eigenschaft ist nur dann verfügbar, wenn es sich um einen String-Datentyp für die Frage handelt. Damit wird die maximale Anzahl an Zeichen festgelegt, die zur Beantwortung der Frage eingegeben werden darf.
- *Min. Wert*: Diese Eigenschaft ist nur dann verfügbar, wenn es sich um einen String-Datentyp für die Frage handelt. Damit wird der Mindestwert (Datum oder numerischer Wert) festgelegt, der zur Beantwortung der Frage zulässig ist.
- *Max. Wert*: Diese Eigenschaft ist nur dann verfügbar, wenn es sich um einen String-Datentyp für die Frage handelt. Damit wird der Höchstwert (Datum oder numerischer Wert) festgelegt, der zur Beantwortung der Frage zulässig ist.
- *Standardwert*: Mit dieser Eigenschaft wird der Standardwert für die Frage festgelegt. Beim Ausfüllen des Fragebogens wird dann dieser Wert standardmäßig angezeigt. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- *Steuerelementtyp*: Das Steuerelement der Frage. Es sind folgende Steuerelementtypen (je nach Datentyp) verfügbar:
  - *Textfeld*: Für alle Datentypen verfügbar. Ein standardmäßiges Steuerelement für Textfelder.
  - *Popupfenster Datum/Zeit*: Nur für die Datentypen Date und Datetime verfügbar. Ein Standardsteuerelement für Textfelder mit einer Popup-Schaltfläche zur Anzeige einer Datumsauswahl.
- *Frageschlüssel*: Der Schlüssel für den Zugriff auf die Frage vom **Skript** und von den Merge-Tags aus.

Eigenschaften von Matrixfragen mit Mehrfachauswahl

Um eine Mehrfachauswahlfrage in der Matrix zu bearbeiten, wählen Sie eine Zelle mit einer Mehrfachauswahlfrage im Matrixraster aus und klicken auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift). Das Fenster Eigenschaften für die Matrix-Mehrfachauswahlfrage wird geöffnet:

- **Frage erfordert eine Antwort**: Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, dann muss die Frage beantwortet werden.
- **Standardmäßig ausgewählt**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Alternative standardmäßig ausgewählt werden soll.
- **Ein Textfeld-Steuerelement verwenden**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Alternative in einem Textfeld mit Eingabesteuerelement angezeigt werden soll.
- **Mehrfachauswahl:** Wählen Sie diese Option, um den Fragentyp als *Multiple-Choice-Frage* festzulegen, d. h. es können mehrere Alternativen ausgewählt werden. Dafür werden Kontrollkästchen verwendet.

- **Einzelauswahl**: Wählen Sie diese Option, um den Fragentyp als *Single-Choice-Frage* festzulegen, d. h. es darf nur eine Alternative ausgewählt werden. Dafür werden Optionsfelder verwendet.
- **Frageschlüssel**: Der Frageschlüssel für den Zugriff auf die Frage vom Skript und von Merge-Tags aus.
- **Alternativschlüssel**: Der Alternativschlüssel zur Identifizierung der Alternative im Skript und in Merge-Tags.

Bildeigenschaften

Zu Fragen und Alternativen können Bilder hinzugefügt werden.

Ein oder mehrere Bilder können zu einer Frage hinzugefügt werden. Diese Bilder nennt man *Fragebilder*.

Zu jeder Alternative einer Frage mit mehreren Wahlmöglichkeiten kann ein Bild hinzugefügt werden. Diese Bilder nennt man *Alternativenbilder*.

Fragebilder

Um Bilder zu einer Frage oder Alternative hinzuzufügen, markieren Sie auf der Registerkarte **Fragen** die Frage in der Strukturansicht und wählen Sie **Bilder**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Strukturansicht auf die Frage und wählen Sie **Bilder**.

Durch Anklicken des Plus-Zeichens wird Fragebilder hinzugefügt. Das Fenster **Bild suchen** wird geöffnet. Das hinzuzufügende Bild suchen und markieren.

Die **Bilder** Liste zeigt die zur Frage hinzugefügten *Fragebilder*.

Wählen Sie ein Bild aus der Liste aus, um die Bildeigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten:

- Im Vorschaubereich wird eine Vorschau des Bildes gezeigt.
- Der Text im Textfeld **Bildtitel** wird als QuickInfo des Bildes angezeigt.
- Um ein anderes Bild zu markieren, **Durchsuchen** anklicken, um das Fenster **Bild suchen** zu öffnen.
- Durch Anklicken von **Exportieren** wird das Bild in eine Datei exportiert (“Speichern unter”).

Die Bilder werden im Fragebogen in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der **Bilder** Liste aufgeführt sind.

Alternativenbilder

Um Bilder zu einer Alternativfrage hinzuzufügen, markieren Sie auf der Registerkarte **Fragen** die Frage in der Strukturansicht und wählen Sie **Bilder**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Frage in der Strukturansicht und wählen Sie **Bilder**. Anschließend die Registerkarte **Alternativenbilder** markieren.

Eine Alternative aus der Liste **Alternativen** markieren und die Schaltfläche **Durchsuchen** anklicken, um ein Bild zu der Alternative hinzuzufügen. Das Fenster **Bild suchen** wird geöffnet. Das hinzuzufügende Bild suchen und markieren.

Auswählen Sie eine Alternative in der Liste **Alternativen**, um die Bildeigenschaften der Alternative anzuzeigen und zu bearbeiten.

- Im Vorschaubereich wird eine Vorschau des Bildes gezeigt.
- Der Text im Textfeld **Bildtitel** wird als Quickinfo des Bildes angezeigt.

- Um ein anderes Bild zu markieren, **Durchsuchen** anklicken, um das Fenster **Bild suchen** zu öffnen.
- Durch Anklicken von **Exportieren** wird das Bild in eine Datei exportiert (“Speichern unter”).
- Durch Anklicken von **Löschen** wird das Bild aus der Alternative gelöscht.

Layout-Ansicht im Fragebogen-Designer

Informationen zur Layout-Ansicht im Fragebogen-Designer

Informationen zu Fragebogenlayouts

Das Layout eines Fragebogens beschreibt, wie Inhalte angezeigt und organisiert werden. Zu einem Fragebogen gehören eventuell mehrere Layouts.

- Ein Layout enthält **Seiten**, die ihrerseits null oder mehrere Seitenabschnitte umfassen. Ein Fragebogenabschnitt in einer Seite wird als *Seitenabschnitt* bezeichnet.
- Ein Seitenabschnitt enthält null oder mehrere Fragen. Eine Frage wird in der **Fragen-Ansicht** definiert und als *Seitenfrage* bezeichnet, wenn sie sich in einer Seite befindet.
- Wenn es sich um eine Mehrfachauswahl, Bewertung oder um ein Rating handelt, kann eine Seitenfrage null oder mehrere Alternativen enthalten. Eine Alternative wird in der **Fragen-Ansicht** definiert und als *Seitenalternative* bezeichnet, wenn sie sich in einer Seite befindet.

Informationen zum Erstellen von Layouts finden Sie unter **Ein neues Layout erstellen** auf Seite 164.

Layout-Ansicht

Die Layout-Ansicht setzt sich aus zwei Hauptbereichen zusammen: Layout-Strukturansicht und Seitenvorschau.

In der *Layout-Strukturansicht* arbeiten Sie mit Seiten, Abschnitten, Fragen usw., indem Sie Elemente hinzufügen, entfernen, organisieren.

In der *Seitenvorschau* wird die in der Strukturansicht ausgewählte Seite als Vorschau angezeigt. Die Seite wird genauso dargestellt wie zum Ausführungszeitpunkt im Fragebogen. Nur die Schaltflächen sind in der Vorschau deaktiviert.

Ein neues Layout erstellen

Ein Layout zu einem Fragebogen hinzufügen

So fügen Sie einem Fragebogen ein Layout hinzu:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle in der Layoutstrukturansicht (d. h. auf die Layout-Ordner). Wählen Sie **Layout** auf der Registerkarte **Layout**. Das Fenster **Neues Layout** wird geöffnet.
- Geben Sie den Namen für das Layout ins Textfeld **Name** ein.
- Soll für das Layout ein Stil übernommen werden, dann wählen Sie den gewünschten Stil aus der Dropdownliste **Stil** aus. Weitere Informationen zu Stilen finden Sie unter **Fragebogenstile** auf Seite 184.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch Seiten mit Fragen erstellen**. Wenn dieses Kästchen nicht aktiviert ist, wird das Layout ohne Seiten erstellt.
- Bei Auswahl der Option **Alle Abschnitte auf einer Seite** wird ein Abschnitt erstellt, der alle weiteren Abschnitte enthält. Wenn Sie **Eine Seite pro Abschnitt** wählen, wird für jeden Abschnitt eine Seite erstellt.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eine „Willkommensseite“ (Prolog) einschließen**, um dem Layout einen Prolog hinzuzufügen.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eine „Dankseite“ (Epilog) einschließen**, um dem Layout einen Epilog hinzuzufügen.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Seite automatisch speichern**, wenn Sie das Antwortformular nach jeder Seite als unvollständig speichern möchten. Am Ende der Umfrage wird das Antwortformular dann als vollständig gespeichert.
- Klicken Sie auf „**OK**“.

Das neue Layout wird mit allen angegebenen **Seiten** erstellt.

Layouteigenschaften

Um die Eigenschaften eines Layout anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Layout** das Layout und dann **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf das Layout klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf das Layout in der Strukturansicht doppelklicken. Das Fenster **Layouteigenschaften** wird geöffnet.

Nachfolgend werden die wichtigsten Layouteigenschaften erläutert:

- **Name**: Der Name des Layouts.
- **Beschreibung**: Die Beschreibung des Layouts (optional).
- **Stil**: Der für das Layout übernommene Stil. Die Auswahl eines Stils ist nicht erforderlich. Weitere Informationen zu Stilen finden Sie unter **Fragebogenstile** auf Seite 184.
- **Dieses Layout in Customer View verwenden**: In der Webanwendung „Customer View“ wird der Fragebogen mit diesem Layout angezeigt.

Im unteren Bereich des Fensters **Layouteigenschaften** können Sie über die folgenden Registerkarten verschiedene Einstellungen festlegen:

Registerkarte Navigation

- *Fortschrittsinformation anzeigen*: Zeigt Fortschrittsinformationen zu den Seiten im Fragebogen an.
- *Zurück erlauben*: Zeigt die Schaltfläche **Zurück** an und aktiviert sie. Damit kann der Befragte beim Ausfüllen des Fragebogens zu den vorherigen Seiten zurückgehen.
- *Beim Schließen Warnung anzeigen*: Wenn der Benutzer versucht, den Browser zu schließen, bevor er den Fragebogen vollständig ausgefüllt hat, kann eine entsprechende Warnung angezeigt werden.

Registerkarte Speicheroptionen

In der Registerkarte Speicheroptionen können Sie steuern, wie mit unvollständigen Antwortformularen verfahren wird.

- *Eine “„Speichern““-Schaltfläche anzeigen*: Auf jeder Seite im Layout wird die Schaltfläche “Speichern” angezeigt (mit Ausnahme der Prolog- und Epilogseiten).

- *Nach jeder Seite automatisch speichern*: Nach jeder Seite wird das Antwortformular als unvollständig gespeichert.
- *Wenn Kunden unvollständige Antwortformulare erneut öffnen*
  - *Kunden erlauben, an einem vorherigen Punkt fortzufahren*: Wenn Kunden das Ausfüllen des Fragebogens unterbrechen und dann ein unvollständiges Antwortformular erneut öffnen, fahren sie auf derselben Seite wie vor der Unterbrechung fort.
  - *Kunden beginnen auf der ersten Seite mit der Beantwortung*: Mit dieser Option müssen Kunden alle Fragen von Anfang an erneut beantworten, wenn sie ein unvollständiges Antwortformular nach einer Unterbrechung wieder öffnen. Es spielt keine Rolle, dass die Antworten aus der früheren Sitzung gespeichert wurden.

Registerkarte Abschnitte

- *Abschnittsnummerierung anzeigen*: Zu jedem Abschnitt wird die zugehörige fortlaufende Nummer angezeigt.
- *Abschnittskommentare aktivieren*: Zeigt zu jedem Abschnitt einen Textkörper für Kommentare an und aktiviert diesen.
- *Anweisungen ausblenden*: Anweisungen werden in allen Abschnitten ausgeblendet.

Registerkarte Fragen

- *Standardmäßige Titelposition: Hier können Sie die Position für Titel der Fragen auswählen: entweder oberhalb der Frage oder links neben der Frage.*
- *Erforderliche Fragen mit folgendem Text markieren*: Der Text rechts neben den Fragen, die unbedingt beantwortet werden müssen (dieses Feld kann leer sein).

Registerkarte Kundendaten

- *Aktualisierung der Kundendaten deaktivieren*: Die Aktualisierung der Kundendaten aufgrund von Antworten und Flussskripten für dieses Layout wird deaktiviert.
- *Kundendaten beim Wechseln zur nächsten Seite aktualisieren*: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Kundendaten in der zugrundeliegenden Kundendomäne (Kundendatenbank) aktualisiert, sobald der Befragte zur nächsten Seite weitergeht. Standardmäßig werden die Daten erst dann aktualisiert, wenn der Befragte den Fragebogen vollständig ausgefüllt hat.

Seiten zu einem Layout hinzufügen

Zu einem **Layout** gehören eine oder mehrere Seiten. Eine Seite umfasst null oder mehrere **Seitenabschnitte**.

Eine Seite zu einem Layout hinzufügen

So fügen Sie eine Seite zu einem Layout hinzu:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle in der Layout-Strukturansicht. Wählen Sie **Seite** auf der Registerkarte **Layout**. Das Fenster **Neue Seite** wird geöffnet.
- Wählen Sie den Typ der Seite, die Sie hinzufügen möchten:

  1. **Normal**: Eine normale Seite mit **Abschnitten**.
  2. **Prolog**: Eine “Willkommensseite” mit einem Willkommenstext.

3. **Epilog**: Eine “Dankseite” mit einem Dankestext.

- Wenn eine **Normale Seite** ausgewählt ist, wählen Sie die Anzahl der hinzuzufügenden Seiten in **Seitenanzahl**.
- Sie können auswählen, wo die neue(n) Seite(n) eingefügt werden soll(en):
  - **Seite(n) nach aktueller einfügen**: Die neuen Seiten werden nach der aktuell ausgewählten Seite eingefügt. Wenn der “Layout”-Knoten ausgewählt ist, werden die neuen Seiten vor allen anderen Seiten im Layout eingefügt.
  - **Seite(n) am Ende einfügen**: Die neuen Seiten werden am Layoutende nach allen vorhandenen Seiten hinzugefügt.
- Klicken Sie auf „**OK**“.

Die neue(n) Seite(n) wurde(n) nun dem Layout hinzugefügt. Sie können sie ganz einfach neu anordnen. Wählen Sie dazu eine Seite und dann auf der Registerkarte **Layout** die Optionen **Nach oben** oder **Nach unten**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite und wählen Sie **Nach oben** oder **Nach unten**.

Seiteneigenschaften

Um die Eigenschaften einer Seite anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Layout** die Seite und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf die Seite klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf die Seite in der Strukturansicht doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für die Seite wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften dieser Fragen erläutert:

- **Seitentext**: Dieser Text wird oben auf der Seite über allen Abschnitten angezeigt. Wählen Sie die Option Nur Text, wenn der Text unformatiert angezeigt werden soll. Wählen Sie die Option HTML-Code, wenn der Text als HTML-Code angezeigt werden soll. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- **Stil überschreiben**: Überschreibt die Einstellungen der Layout-Formatvorlage, sodass diese Seite einen anderen Stil aufweist. Eine Beschreibung der Stile finden Sie unter **Fragebogenstile**.
- **Layoutstandard für „Zurück erlauben“ überschreiben**: Überschreibt die Layouteinstellung *Zurück erlauben*. Die Seite erhält so eine andere *Zurück erlauben*-Einstellung als das Layout.

  Zurück erlauben (Benutzer kann zu vorheriger Seite wechseln): Wählen Sie diese Option, um die Aktivierung von *Zurück erlauben* für die aktuelle Seite zu erzwingen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Deaktivierung von *Zurück erlauben* für die aktuelle Seite zu erzwingen.
- **Eine „Schließen“-Schaltfläche anzeigen**: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Schaltfläche “Schließen” auf der Seite angezeigt. Dies ist nur für Epilogseiten möglich.
- **Speichern-Schaltfläche ausblenden**: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Schaltfläche “Speichern” auf der Seite ausgeblendet. Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn die Anzeige der Schaltfläche “Speichern” zuvor unter den **Layouteigenschaften** aktiviert wurde.

Abschnitte zu Seiten hinzufügen

Jede normale **Seite** kann mehrere Abschnitte oder auch keinen Abschnitt enthalten. Diese Abschnitte werden als *Seitenabschnitte* bezeichnet. Ein Seitenabschnitt ist ein Abschnitt auf der aktuellen Seite. Zu einem Seitenabschnitt gehören **Seitenfragen**.

Ein und derselbe Abschnitt kann in mehreren Seiten enthalten sein.

Abschnitte einer Seite hinzufügen

Einer Seite können null oder auch mehrere Abschnitte hinzugefügt werden. Ein Abschnitt kann in mehreren Seiten oder auf keiner Seite enthalten sein.

Um Abschnitte einer Seite hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, öffnen Sie das Fenster **Abschnitte auf der Seite** durch Rechtsklick auf eine Seite in der Strukturansicht und wählen **Abschnitt zu Seite hinzufügen**.

Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Abschnitten, die auf der Seite angezeigt werden sollen, oder deaktivieren Sie diejenigen, die aus der Seite entfernt werden sollen. Die Spalte **Auf der Seite** bietet eine Übersicht der Seiten, in denen die Abschnitte eingefügt sind.

Eigenschaften der Seitenabschnitte

Um die Eigenschaften eines Seitenabschnitts anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Layout** den Seitenabschnitt und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Abschnitt klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf den Seitenabschnitt in der Strukturansicht doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für den Seitenabschnitt wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften des Seitenabschnitts erläutert:

- **Abschnittstitel ausblenden**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Titel des Seitenabschnitts auszublenden.
- **Anweisungen überschreiben**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Anweisungen zum Abschnitt in der Ansicht **Fragen** außer Kraft zu setzen. Der Text kann auch **Merge-Tags** einschließen.
- **Hinweis:** Diese Eigenschaften gelten nur für den aktuellen Seitenabschnitt. Wenn der Abschnitt in mehreren Seiten enthalten ist, werden die Eigenschaften für die Abschnitte in den anderen Seiten nicht übernommen.

Seitenfragen

Die in einem **Seitenabschnitt** enthaltenen Fragen werden als Seitenfragen bezeichnet. Diese Fragen werden im Seitenabschnitt in der Ansicht **Fragen** festgelegt. Deshalb können sie nicht zu einem Seitenabschnitt hinzugefügt oder daraus entfernt werden.

Eigenschaften von Seitenfragen

Um die Eigenschaften einer Seitenfrage anzuzeigen, wählen Sie auf der Registerkarte **Layout** die Seitenfrage und dann die Option **Gewähltes Element bearbeiten**. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf die Seitenfrage klicken und **Gewähltes Element bearbeiten** wählen oder einfach auf die

Seitenfrage in der Strukturansicht doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für die Seitenfrage wird geöffnet.

Nachfolgend werden die Eigenschaften dieser Fragen erläutert:

- **Frage ausblenden**: Mit dieser Option wird die Frage ausgeblendet.
- **Fragentitel ausblenden**: Mit dieser Option wird der Titel der Seitenfrage ausgeblendet.
- **Steuerelementtyp (Standard überschreiben)**: Setzt die Standardsteuerung außer Kraft. Diese Option ist nur verfügbar, wenn zu diesem Fragentyp mehrere Steuerelemente vorhanden sind.
- **Anzahl der Zeilen**: Mit dieser Option wird die Anzahl der Zeilen überschrieben, wenn die Steuerung auf **Listenfeld** oder **Textfeld** gesetzt ist.
- **Alternativenlayout:** Diese Option ist nur für Mehrfachauswahlfragen verfügbar.
  - Wählen Sie **Vertikale Ausrichtung**, um die Alternativen vertikal anzuzeigen.
  - Wählen Sie **Horizontale Ausrichtung**, um die Alternativen horizontal anzuzeigen.
  - **Spalten:** Bei Auswahl von **Horizontale Ausrichtung** legen Sie die Anzahl der angezeigten Spalten (Alternativen) fest, bevor ein Zeilenumbruch stattfindet.
- **Alternativen in einer zufälligen Reihenfolge anzeigen**: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Alternativen in zufälliger Reihenfolge angezeigt.
- **Alternativenoptionen:** In dieser Liste sind alle Alternativen zur Frage aufgeführt (sogenannte *Seitenalternativen*). Um die Eigenschaften für Alternativen auf einer Seite festzulegen, wählen Sie die Alternative aus der Liste aus und klicken auf das Bearbeitungssymbol. Sie können auch auf die Alternative doppelklicken. Das Eigenschaftenfenster für Seitenalternativen wird geöffnet.
  - **Alternative ausblenden**: Die Alternative wird ausgeblendet.
  - **Position sperren, wenn alternative Reihenfolge zufällig ist**: Sperrt die Position der Alternative, wenn **Alternativen in einer zufälligen Reihenfolge anzeigen** ausgewählt wurde.

Positionierung der Fragen

Fragen (einschließlich Matrizes) werden standardmäßig untereinander in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der Ansicht Fragen definiert werden.

In einem Abschnitt können Fragen über „Positionierung der Frage“ positioniert werden. Die Fragen werden in einem Raster positioniert.

Positionierung der Frage festlegen
Festlegung der Positionierung einer Frage:

- Markieren Sie einen Abschnitt in der Strukturansicht, und wählen Sie **Frageposition** auf der Registerkarte **Layout**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnitt und wählen Sie **Fragepositionierung**. Das Fenster der Fragepositionierung des Abschnittes wird angezeigt.
- Markierung aus dem Kontrollkästchen **Standardpositionierung verwenden** entfernen. Dadurch wird *Fragepositionierung* für den Abschnitt aktiviert.
- Eine Zelle im Raster markieren und mit der rechten Maustaste auf die Zelle klicken. Ein Menü mit allen Fragen des Abschnitts wird angezeigt.
- Die Frage markieren, die in der ausgewählten Zelle positioniert werden soll. Diesen Vorgang für alle Fragen wiederholen,die im Raster positioniert werden sollen.

- Fragen, die nach der Aktivierung von Fragepositionierung nicht im Raster positioniert werden, werden in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der **Ansicht Fragen** unter den positionierten Fragen definiert sind.

Informationen zu der Frage, die auf eine Zelle im Raster angewandt wird, werden in dem gelben Feld unten im Fenster angezeigt. Um eine Zelle zu löschen, die Zelle markieren, mit der rechten Maustaste anklicken und **Zelle löschen** auswählen. Um alle Zellen im Raster zurückzusetzen und somit alle Zellen zu löschen, das Raster mit der rechten Maustaste anklicken und **Alle Zellen löschen** auswählen.

Bildpositionierung

Die Bildpositionierung wird für die Positionierung von Fragebildern im Verhältnis zu Fragen und von Alternativenbildern im Verhältnis zu Alternativen verwendet. Die Bildpositionierung wird auch zum Ausblenden von und zur Änderung der Größe von Fragebildern und Alternativenbildern verwendet.

Bildpositionierung festlegen

Zur Festlegung der Bildpositionierung:

- Markieren Sie eine Frage in der Strukturansicht, und wählen Sie **Bildposition** auf der Registerkarte **Layout**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Frage und wählen Sie **Bildpositionierung**. Das Fenster der Bildpositionierung des Abschnittes wird angezeigt.
- Fragebilder werden durch Markierung von **Bildposition** in der Dropdownliste im Abschnitt **Fragebilder—Position und Größe** positioniert. Folgende Optionen stehen für die Positionierung zur Verfügung: **Oben**, **Unten**, **Links**, **Rechts**, **Unsichtbar**. Wenn **Unsichtbar** markiert wird, werden die Bilder zur Frage ausgeblendet.
- Durch Festlegung von Breite und/oder Höhe im Abschnitt **Fragebilder** wird eine feste Größe für die Bilder der Frage definiert.
- Alternativenbilder werden durch Markierung von **Bildposition** in der Dropdownliste im Abschnitt **Alternativenbilder—Position und Größe** positioniert. Folgende Optionen stehen für die Positionierung zur Verfügung: **Oben**, **Unten**, **Links**, **Rechts**, **Unsichtbar**. Wenn **Unsichtbar** markiert wird, werden die Bilder zu den Alternativen der Frage ausgeblendet.
- Durch Festlegung von Breite und/oder Höhe im Abschnitt **Alternativenbilder** wird eine feste Größe für die Bilder zu Alternativen definiert.

Hinweis: Bei Festlegung sowohl von Breite als auch Höhe kann das Seitenverhältnis des Bildes verändert und das Bild verzerrt werden. Um das zu vermeiden, sollte entweder nur die Breite oder nur die Höhe festgelegt werden.

Cascading Stylesheets

Informationen zu Cascading Stylesheets

Der weitverbreitete Cascading Stylesheets Standard (CSS) wurde vom **World Wide Web Consortium** definiert.

Mit CSS können Sie auf einfache Weise Elementen in Webdokumenten verschiedene Stile (z. B. Schriftart, Farben, Leerzeichen) zuweisen. Ein CSS-Stylesheet enthält die Stildefinitionen, die für die Elemente im Fragebogen übernommen werden.

CSS-Stile sind in CSS-Klassen eingeteilt. Diese CSS-Klassen können dann auf die Elemente in Webseiten angewendet werden.

Eine Einführung in CSS finden Sie unter **W3 Schools** (externer Link).

CSS in Fragebogen

Zu jedem GUI-Element in einem Fragebogen, wie z. B. ein Bild, ein Steuerelement für Fragen oder eine Tabelle, wurde mindestens eine CSS-Klasse definiert.

Beim Erstellen eines **neuen Layouts** wird ein Satz an Standard-CSS-Klassen darauf angewendet. Wenn dem Layout ein **Fragebogenstil** zugewiesen wird, werden die entsprechenden CSS-Klassen übernommen. Diese CSS-Klassen können dann außer Kraft gesetzt werden, um einem Element im Fragebogen einen benutzerdefinierten Stil zuzuweisen.

Um die in einer bestimmten Ebene der Strukturansicht verfügbaren CSS-Klassen anzuzeigen, wie beispielsweise eine Frage, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Frage in der Layout-Strukturansicht und wählen **Stylesheet**. Das Eigenschaftenfenster Stylesheet wird angezeigt.

Einige CSS-Klassen sind als *Erweitert* gekennzeichnet. Diese CSS-Klassen sind für die erweiterte Konfiguration der GUI-Elemente im Fragebogen bestimmt. Aktivieren Sie die Option *Erweiterte Felder anzeigen*, um alle verfügbaren Klassen, einschließlich der *erweitert* Klassen anzuzeigen.

Hierarchische Anordnung außer Kraft setzen

Die Hierarchie der CSS-Klassen in einem Fragebogenlayout kann außer Kraft gesetzt werden. Genauer gesagt, Sie können die CSS-Klasse eines jeden Elements in einem Fragebogenlayout auf jeder Ebene der Strukturansicht ab dem Element aufwärts überschreiben. Demzufolge sind beim Öffnen des Eigenschaftenfensters für das Stylesheet alle im Fragebogen verwendeten CSS-Klassen verfügbar.

Beispiel:

Um den Titel von nur einer Frage zu überschreiben, öffnen Sie das Stylesheet-Eigenschaftenfenster für die aktuelle Frage und bearbeiten die CSS-Klasse *mh_question_caption* (siehe Abbildung oben; der Titel wird dann rot angezeigt).

Wenn Sie dagegen alle Fragentitel auf der Seite überschreiben möchten, öffnen Sie das Stylesheet-Eigenschaftenfenster für die aktuelle Seite und überschreiben die CSS-Klasse *mh_question_caption*. Dadurch wird die überschriebene CSS-Klasse auf alle Fragen auf der Seite angewendet.

Hierarchische Rangfolge

CSS-Klassen der unteren Ebenen erhalten eine höhere Priorität als CSS-Klassen der oberen Ebenen. Wenn Sie also dieselbe CSS-Klasse in mehreren Ebenen außer Kraft setzen, wird das überschriebene Element auf der untersten Ebene ab der aktuellen Ebene abwärts übernommen.

Beispiel:

Ändern Sie den Titel einer Frage dahingehend, dass dieser grün angezeigt wird. Anschließend ändern Sie den Titel aller Fragen auf der Seite so, dass er rot dargestellt wird. In diesem Fall wird das Überschreiben der ersten Frage (Frage: nicht überschrieben wird, da er einen höheren Rang einnimmt.

Textfluss

Fragebogenfluss definieren

Textfluss

Der Fluss in einem Fragebogenlayout dient u. a. folgenden Zwecken: dynamische Steuerung der Flusslogik im Fragebogen, Steuerung der Benutzeroberfläche im Fragebogen, Implementierung erweiterter Validierungsoptionen und Manipulation von Antworten. Dies erfolgt anhand einfacher Bedingungen oder Skriptblöcke bei Ereignissen wie Seite öffnen und schließen.

Definition des Fragebogenflusses

Um die Flusslogik des Layouts zu definieren, öffnen Sie den Fluss-Designer, indem Sie auf der Registerkarte **Layout** die Option **Fluss** wählen, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Seite in der Strukturansicht und wählen Sie **Fluss**.

Für jede normale im Fragebogenlayout definierte Seite kann eine **Aktion beim Aufrufen der Seite** oder **Aktion beim Verlassen der Seite** festgelegt werden.

Aktion beim Aufrufen der Seite wird unmittelbar vor dem Anzeigen der Seite ausgeführt.

Die Aktion Aktion beim Verlassen der Seite wird ausgeführt, wenn der Befragte die Seite erfolgreich ausgefüllt hat und durch Klick auf die Schaltfläche **Weiter** zur nächsten Seite weitergeht.

Die Aktionen werden entweder anhand einfacher Bedingungen oder eines Skripts festgelegt. Eine Beschreibung aller verfügbaren Objekte, Methoden und Eigenschaften für Fluss-Skripte finden Sie unter **Skriptobjektmodell – Übersicht** auf Seite 184.

Seitensymbole im Layoutfluss

In der Liste “Seite” des Fensters “Fluss-Editor” sind spezielle Symbole für die Flusslogik in Seiten aufgeführt. Sie dienen Benutzern als Übersicht, damit sie wissen, wo sie vorhandene Flusslogiken finden können.

Ist die linke Seite des Symbols farbig dargestellt, bedeutet dies, dass in dieser Seite eine Flusslogik zum Öffnen der Seite öffnen vorhanden ist. Hellblau steht für einfache Bedingungen und dunkelblau für ein Skript. Ist die rechte Seite des Symbols farbig dargestellt, bedeutet dies, dass in dieser Seite eine Flusslogik zum Schließen der Seite vorhanden ist.

Werkzeugtipps werden zur Anzeige der auf Seiten umgesetzten Flusslogik eingesetzt.

Seitenschlüssel

Seitenschlüssel werden nur für Skripting verwendet. Ein Seitenschlüssel besteht aus einer kurzen Zeichenfolge (max. 8 Zeichen), die für jede Seite im Layout eindeutig ist. Schlüssel im Skriptcode dienen als Referenz auf eine Seite. Seiten können auch über deren Index (Seitenzahl) referenziert werden. Der Vorteil von Schlüsseln anstelle von Indizes liegt jedoch darin, dass die Werte der Schlüssel bei einer Neuorganisation der Seiten beibehalten werden, während sich die Indizes ändern.

Die Standardwerte für Schlüssel beginnen mit “P1” für die erste Seite, “P2” für die zweite Seite usw. Schlüssel können Sie durch Drücken der Taste **Bearbeiten** ändern. Möglicherweise ist es zweckmäßig, die beiden ersten Seiten “EINFÜHRUNG1” und “EINFÜHRUNG2” zu nennen statt “P1” und “P2”.

Mit der Schaltfläche **Schlüssel neu zuweisen** können Sie die Standardschlüsselwerte (“P1”, “P2”, …) wiederherstellen.

Beispiele für Fluss-Skripting finden Sie unter **Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss** auf Seite 203.

Aktion beim Aufrufen der Seite

Aktion beim Aufrufen der Seite wird unmittelbar vor dem Anzeigen der Seite ausgeführt. Aktion beim Verlassen der Seite wird entweder anhand *einfacher Bedingungen* oder durch ein *Skript* definiert.

Einfache Bedingungen

Die einfachen Bedingungen für Aktion beim Aufrufen der Seite können Sie bearbeiten, indem Sie das Flusslayout öffnen, die Registerkarte **Aktion beim Aufrufen der Seite** wählen und darin **Einfache Bedingungen verwenden** auswählen.

Einfache Bedingungen dienen dazu, Abschnitte auszublenden und/oder die Seite zu überspringen, sofern das angegebene Kriterium “true” ist.

Um die Seite zu überspringen, bearbeiten Sie die Aktion **Seite überspringen** im Flusslayout:

Wählen Sie eine **Frage** und eine **Alternative** aus den Dropdownlisten.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Ausgewählt** die Alternativfrage beantwortet hat, wird die Seite übersprungen.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Nicht ausgewählt** die Alternativfrage nicht beantwortet hat, wird die Seite ebenfalls übersprungen.

Um einen Abschnitt auszublenden, bearbeiten Sie die Aktion **Abschnitt ausblenden [Abschnittsname]**:

Wählen Sie eine Frage und eine Alternative aus den Dropdownlisten.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Ausgewählt** die Alternativfrage beantwortet hat, wird der Abschnitt ausgeblendet.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Nicht ausgewählt** die Alternativfrage nicht beantwortet hat, wird der Abschnitt ebenfalls ausgeblendet.

Skripting

Das Skripting für Aktion beim Aufrufen der Seite können Sie bearbeiten, indem Sie das Flusslayout öffnen, die Registerkarte **Aktionen beim Aufrufen der Seite** wählen und darin **Skripting verwenden** auswählen.

Skripting im Layoutfluss dient u. a. dazu, die Flusslogik im Fragebogen dynamisch zu steuern, die Benutzeroberfläche des Fragebogens zu steuern und Antworten zu manipulieren. Eine Beschreibung aller verfügbaren Objekte, Methoden und Eigenschaften für Fluss-Skripte finden Sie unter **Skriptobjektmodell – Übersicht** auf Seite 184.

Mit Skripten für Aktion beim Aufrufen der Seite lassen sich Elemente auf der Seite ausblenden oder anzeigen, die Seite überspringen, falls bestimmte Bedingungen zutreffen, sowie Antworten hinzufügen oder entfernen.

Die unterstützte Skriptsprache für das Fragebogenfluss-Skripting ist Microsoft JScript.NET.

Beispiele für Fluss-Skripting finden Sie unter **Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss** auf Seite 203.

Aktion beim Verlassen der Seite

Die Aktion Aktion beim Verlassen der Seite wird ausgeführt, wenn der Befragte die Seite erfolgreich ausgefüllt hat und durch Klick auf die Schaltfläche **Weiter** zur nächsten Seite weitergeht. Aktion beim Verlassen der Seite wird entweder anhand *einfacher Bedingungen* oder durch ein *Skript* definiert.

Einfache Bedingungen

Die einfachen Bedingungen für Aktion beim Verlassen der Seite können Sie bearbeiten, indem Sie das Flusslayout öffnen, die Registerkarte **Aktion beim Verlassen der Seite** wählen und darin **Einfache Bedingungen verwenden** auswählen.

Mit diesen einfachen Bedingungen wird ein Sprung auf bestimmte Seiten veranlasst, sofern die angegebenen Kriterien zutreffen.

Sie können eine oder auch mehrere Bedingungen angeben: Die Bedingungen werden in der vorgegebenen Reihenfolge ausgewertet. Um diese Reihenfolge zu ändern, wählen Sie eine Bedingung aus und klicken auf die Pfeile nach oben bzw. nach unten. Sobald eine Bedingung erfüllt ist, wird die sequentielle Auswertung angehalten.

Wählen Sie **Springe zur Seite**, eine **Frage** und eine **Alternative** aus den Dropdownlisten aus.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Ausgewählt** die Alternativfrage beantwortet hat, wird die in **Springe zur Seite** ausgewählte Seite als nächste Seite angezeigt. Demzufolge kann die nächste angezeigte Seite eine andere sein als diejenige, die man aufgrund der Layout-Strukturansicht erwarten würde.

Wenn der Befragte bei Auswahl der Option **Nicht ausgewählt** die Alternativfrage nicht beantwortet hat, wird ebenfalls die in **Springe zur Seite** ausgewählte Seite als nächste Seite angezeigt.

Skripting

Das Skripting für Aktion beim Verlassen der Seite können Sie bearbeiten, indem Sie das Flusslayout öffnen, die Registerkarte **Aktionen beim Verlassen der Seite** wählen und darin **Skripting verwenden** auswählen.

Skripting im Layoutfluss dient u. a. dazu, die Flusslogik im Fragebogen dynamisch zu steuern, die Benutzeroberfläche des Fragebogens zu steuern und Antworten zu manipulieren. Eine Beschreibung aller verfügbaren Objekte, Methoden und Eigenschaften für Fluss-Skripte finden Sie unter **Skriptobjektmodell – Übersicht** auf Seite 184.

In der Regel wird Skripting für Aktion beim Verlassen der Seite verwendet, um Antwortdaten zu validieren, Antworten hinzuzufügen bzw. zu entfernen oder die Seitensequenz im Fluss durch Festlegen des Attributs „ActivePage.NextPage“ zu ändern.

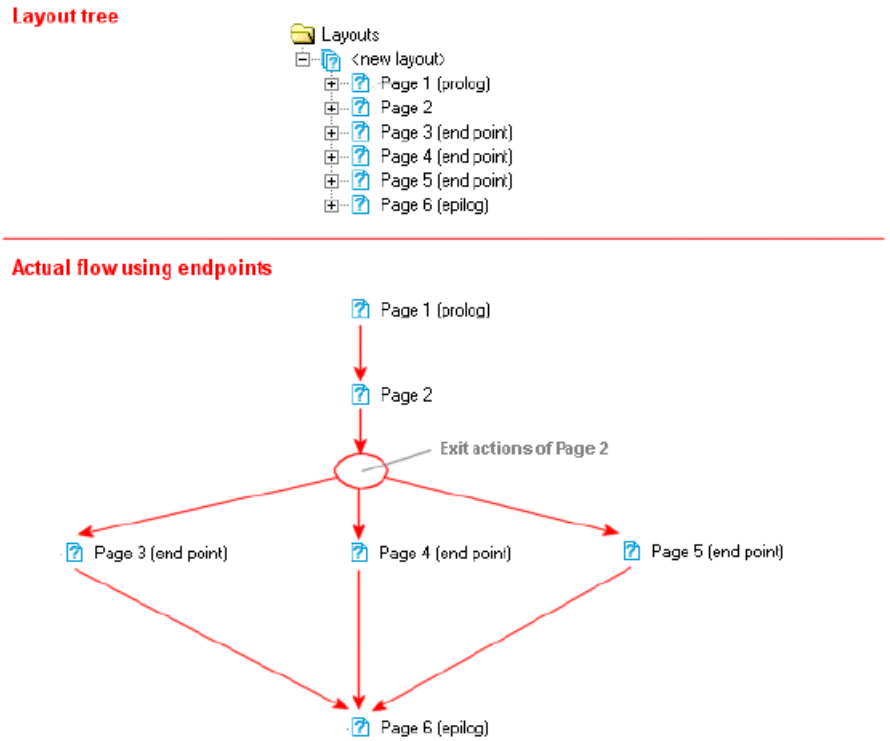
Die unterstützte Skriptsprache für das Fragebogenfluss-Skripting ist Microsoft JScript.NET.

Beispiele für Fluss-Skripting finden Sie unter **Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss** auf Seite 203.

Endpunkte

Unter Aktionen beim Verlassen der Seite befindet sich das Kontrollkästchen **Seite ist Endpunkt**. Wenn dieses aktiviert ist, wird der Fragebogen beim Verlassen der Seite abgeschlossen, ganz gleich, welche Position diese Seite in der Seitenliste der Layoutstruktur einnimmt. Sobald die Seite verlassen wird, werden die angegebenen Antworten in der Datenbank gespeichert und der Befragte wird direkt zu einer Epilogseite geleitet (“Dankseite”).

Das Diagramm unten zeigt ein Beispiel für Endpunkte.



In der Layoutstruktur sind drei Seiten als Endpunkte definiert (Seite 3, 4 und 5). Verlässt der Befragte Seite 2, wird er abhängig von seinen hier angegebenen Antworten zu einer dieser drei Seiten geleitet. Nach Verlassen der Seite 3, 4 oder 5 gilt der Fragebogen als abgeschlossen und der Befragte wird zur Epilogseite (Seite 6) geleitet.

Zusammenfügungstags verwenden

Zusammenfügungstags

Mit Zusammenfügungstags werden Informationen dynamisch mit Titeln und Standardwerten in Fragebogen zusammengefügt.

Es können fünf Informationstypen mithilfe der Zusammenfügungstags eingefügt werden:

- **Kundendomänedaten**

  Beispiel: Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw.

- **Antwortdaten**

  Antworten auf Fragen in einer vorherigen Seite des Fragebogens können in einer nachfolgenden Seite mit Titeln und Texten zusammengefügt werden.

  Beispiel: Gibt der Befragte seinen Namen auf Seite 1 ein, dann kann dieser Name in einem Titel auf Seite 2 verwendet werden.

- **Ausdrücke**

  Ergebnisse von Ausdrücken. Weitere Informationen über Ausdrücke finden Sie in der **Referenzhilfe**.

- **Benutzerdefinierte Werte**

  Es handelt sich um Werte, die durch ein Fragebogenskript in einer vorherigen Seite des Fragebogens gespeichert wurden.

- **Inhaltsobjekte**

  Inhaltsobjekte definieren dynamische Inhalte, wobei der aktuell angezeigte Inhalt durch Auswertung einiger Regeln bestimmt wird. Beispiel: Ein Inhaltsobjekt kann im Text einer Fragebogenseite enthalten sein. Das Inhaltsobjekt zeigt ein Werbebanner für weibliche Kunden und ein weiteres für männliche Kunden an.

Zusammenfügungstags werden in eckigen Klammern eingeschlossen, z. B. **[Vorname]**.

Tags werden bei den Titeln der Abschnitte und der Fragen, sowie beim Standardwert der Frage verwendet.

Verschiedene Typen von Zusammenfügungstags

- **Domainfeld-Tag**

  Dieser Tagtyp ruft Daten aus der Kundendomäne des Befragten ab.

  Syntax: `[<domain_field>]`

  Beispiel:

  ```
  Your first name is: [firstname]
  ```

- **Antwort-Tag**

  Dieser Tagtyp ruft Daten aus einer Frage ab, die zuvor im Fragebogen beantwortet wurde.

  Syntax: `[?<question_key>]`

  Beispiel:

  ```
  You answered: [?Q2]
  ```

- **Ausdruck-Tag**

  Dieser Tagtyp enthält einen Ausdruck. Lesen Sie in der Technischen Dokumentation nach, um weitere Informationen über Ausdrücke zu erhalten.

  Syntax: `[#<expression>]`

Beispiel:

```
You currently subscribe to [#NumberOf(Subscriptions)] newspapers.
```

- **Tag für benutzerdefinierten Wert**

  Dieser Tagtyp ruft String-Daten aus einem Element der **CustomValue-Sammlung** ab. Die CustomValue-Sammlung wird über Eingabe- und Beendigungsskripte verwaltet.

  Syntax: `[!<CustomValueItem>]`

  Beispiel:

  ```
  This page contain information related to [!products].
  ```

- **Inhaltsobjekt-Tag**

  Dieser Tagtyp zeigt ein Inhaltsobjekt an der gewünschten Position.

  Syntax: `[$(<Content Object key>, <optional parameters>)]`

  Beispiel: Das folgende Tag fügt das Inhaltsobjekt mit dem Schlüssel `ContentNr1` hinzu: `[$(ContentNr1)]`.

  Optionale Parameter:

  Zu einem Inhaltsobjekt-Tag können weitere Parameter angegeben werden. Diese Parameter werden vom Inhaltsobjektschlüssel durch ein Komma und von anderen Parametern durch ein Semikolon getrennt. Beispiel: [$(ContentKey, Option1;Option2)]

  - **Caching**: Durch Zusammenfügungstags angezeigte Inhaltsobjekte werden standardmäßig in den Zwischenspeicher geschrieben. Die Ausführung eines Inhaltsobjekts kann bei jeder Anzeige erzwungen werden. Dazu geben Sie `C=Ignore` im Inhaltsobjekt-Tag an. Das Cache-Timeout beträgt standardmäßig 5 Minuten. Diesen Wert können Sie jedoch durch Angabe von `CTO=<timeout>` überschreiben, wobei sich `<timeout>` auf die Zeitüberschreitung in Minuten bezieht. Im Abschnitt *Inhaltsobjekte* der **Technischen Dokumentation** finden Sie weitere Informationen über das Zwischenspeichern von Inhaltsobjekten.

    Beispiel: [$(ContentObjectKey, C=Ignore)]: Keine Zwischenspeicherung.

    Beispiel: [$(ContentObjectKey, CTO=15)]: Der Cache-Timeout für das Inhaltsobjekt wird auf 15 Minuten festgelegt.

  - **NoScramble**: Die Abfragezeichenfolge der vom Inhaltsobjekt-Tag generierten URL ist standardmäßig verschlüsselt. Verwenden Sie diesen Parameter, wenn die URL nicht verschlüsselt sein soll.

    Beispiel: [$(ContentObjectKey, ShowError)]

  - **ShowError**: Gibt an, dass bei einer fehlerhaften Anzeige des Inhaltsobjekts eine Fehlermeldung ausgegeben wird. Dieser Parameter wird hauptsächlich für Debugging-Zwecke verwendet.

    - Beispiel: [$(ContentObjectKey, ShowError)]

  - **UsePageMode**: Das Inhaltsobjekt-Tag wird standardmäßig durch ein Skript-Tag ersetzt, welches das Inhaltsobjekt automatisch an der Tag-Position platziert. Wenn Sie das Inhaltsobjekt in einen iFrame einfügen möchten, geben Sie diesen Parameter an und legen das Inhaltsobjekt-Tag als Wert des Quellattributs für den iFrame fest.

    Beispiel:

    ```
    <iframe src="[$(ContentObjectKey, UsePageMode)]"></iframe>
    ```

- **Additional parameters**: Sie können beliebig viele zusätzliche Parameter mit und ohne Werte hinzufügen.

  - Beispiel: [$(ContentObjectKey, NoScramble;Score=5;IsInterested)]

Verwendungsmöglichkeiten für Zusammenfügungstags

Zusammenfügungstags sind für die meisten Texte in Fragebogen verfügbar, u. a.:

- **Ansicht Fragen**
  - Abschnittstitel und Anweisungen
  - Fragentitel
  - Standardwerte für Fragen
  - Matrixtitel
  - Alternative Titel
- **Layout-Ansicht**
  - Kopfzeilen
  - Anweisungen für Seitenabschnitte (überschreiben die Abschnittsanweisungen)

Hinweis: Wenn Sie Kopfzeilen und Titel mithilfe von **Fluss**-Skripten ändern, können Sie auch Zusammenfügungstags verwenden. Die Tags werden durch tatsächliche Werte ersetzt, sobald die Fragebogenseite gerendert wird.

Eigenschaften des Fragebogens

Um die Eigenschaften eines Fragebogens zu bearbeiten, wählen Sie **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Datei**, wenn Sie im Fragebogen-Designer arbeiten. Die verschiedenen Seiten im Eigenschaftenfenster werden nachfolgend beschrieben.

Die Registerkarte Allgemein

Diese Registerkarte enthält den Namen und die Beschreibung des Fragebogens. Darüber hinaus wird angezeigt, wer den Fragebogen zu welchem Zeitpunkt erstellt oder geändert hat.

Registerkarte Sprache

Diese Registerkarte enthält die Spracheinstellung für den Fragebogen. Alle intern generierten Texte wie beispielsweise Validierungsfehler sind in dieser Sprache abgefasst.

Registerkarte Umfragetyp

Auf dieser Registerkarte wählen Sie den Umfragetyp aus:

- **Gemischter Modus**: Der Fragebogen kann sowohl anonym als auch namentlich ausgefüllt werden. Bei diesem Umfragetyp gibt es die wenigsten Einschränkungen.

- **Anonym**: Nur anonyme Antworten sind zulässig. Formulare für anonyme Antworten werden nie mit einem Kunden in der Datenbank verknüpft.
- **Identifiziert**: Hier sind anonyme Antworten *nicht* zulässig. Die Antwortformulare sind immer mit einem Kunden in der Datenbank verknüpft.

Außerdem können Sie die ZielKundendomäne hier auswählen. Diese Option gilt für Umfragen im gemischten Modus und für identifizierbare Umfragen und nur für Befragte in der angegebenen Kundendomäne.

Die Option **Aktualisierung bestehender Kunden aktivieren** gibt an, ob Daten von vorhandenen Kunden entsprechend ihrer Antworten aktualisiert werden können. Dazu verknüpfen Sie entweder eine **einfache Frage** mit einem Domainfeld oder schreiben ein **Fluss-Skript** (sofern ein **Customer-Objekt** verfügbar ist).

Auf ähnliche Weise können Sie anhand der Antworten neue Kunden erstellen. Dazu dient die Option **Erstellung neuer Kunden aus anonymen Antworten aktivieren**. Für diese Funktion wird der gemischte Modus vorausgesetzt und die Antwort muss anonym beginnen (z. B. eine “Angebotsseite”). Der neue Kunde wird in der angegebenen Zielkundendomäne erstellt.

Registerkarte Aktivität

Auf dieser Registerkarte wählen Sie einen Aktivitätstyp aus. Wenn identifizierte Befragte den Fragebogen ausfüllen, wird eine Aktivität des ausgewählten Typs erstellt und dem Kunden zugeordnet. Diese Aktivität verfügt über einen Link zum Antwortformular.

Registerkarte Webzugang

Damit Kunden über das Modul Customer Web Access (CWA) auf den Fragebogen zugreifen können, müssen Sie das Kontrollkästchen **In Customer Web Access aktivieren** aktivieren. Außerdem können Sie einen Datumsbereich festlegen, der den Verfügbarkeitszeitraum des Fragebogens steuert.

Kennwort nicht für die Anmeldung erforderlich: Steuert, ob ein Kunde sich ohne Eingabe eines Kennworts anmelden kann, um den Fragebogen zu beantworten.

Kunden können vorhandene Antworten ändern: Steuert, ob ein Kunde ein bereits registriertes Antwortformular erneut aufrufen und die Antworten ändern kann.

Tracking Antworten aktivieren aktiviert **die Verfolgung des Fortschritts während der Beantwortung der Fragen durch den Kunden**. Hinweis: Die Antwortnachverfolgung ist im Standardlayout nicht verfügbar.

In Favoritenliste von Customer View anzeigen: Gibt an, ob der Fragebogen in einer Liste (Favoritenliste) mit Fragebogen in Customer View aufgeführt wird.

Andere

Abschnittskommentare in Standardlayout aktivieren: Aktiviert für jeden Abschnitt im Standardlayout einen Textkörper für Kommentare und zeigt diese an.

Fragebogen testen

Aktivierung des Fragebogentest Fensters

Um einen Fragebogen im Fragbogen-Designer zu testen, wählen Sie **Testen** (F9) auf der Menüband-Registerkarte **Fragen** oder **Layout**. Das Fenster **Fragebogentest** wird geöffnet.

Bei dem Test verhält der Fragebogen sich genauso wie wenn ein “echter” Befragter ihn ausfüllt. Das gilt auch für Logik wie Überprüfung und Bewegungsart. Der einzige Unterschied besteht darin, dass das Antwortformular nicht in der Dialogue Server Datenbank gespeichert wird.

Fragebogentest und -layout

Wenn Sie in der Layout-Ansicht arbeiten und ein besonderes Layout markiert wird, wird dieses im Fenster Fragebogentest angezeigt. Wenn kein Layout markiert ist oder Sie in der Ansicht Fragen arbeiten, wird der Fragebogen im *Standard-Layout* angezeigt. Das Standard-Layout wird automatisch vom System angelegt.

Fragebogen Testoptionen

Bei der Beantwortung eines Fragebogens ist der Befragte entweder bezeichnet oder anonym. Es gibt ein Fenster Optionen, um diesen beiden Modi beim Testen eines Fragebogens zu simulieren. Um dieses Fenster anzuzeigen, wählen Sie **Testen** > **Test- und Vorschauoptionen...** auf der Menüband-Registerkarte **Fragen** oder **Layout**.

Hinweis: Bei Arbeiten in der Layout-Ansicht werden die in diesem Fenster eingestellten Optionen auch auf die Seitenvorschau angewandt.

Aufbau einer Fragebogen-URL

Die Kunden können Fragebogen über das Modul **Customer Web Access (CWA)** beantworten. Man benötigt eine URL, um auf einen spezifischen Fragebogen zuzugreifen, der dieses Modul verwendet. Der Fragebogen-Designer verfügt über ein spezifisches Tool, mit dem derartige URLs erstellt werden.

Öffnen Sie den **Fragebogen-Browser**, und wählen Sie **Fragebogen-URL erstellen** auf der Registerkarte **Start**, um eine Fragebogen-URL zu erstellen. Das Fenster **Fragebogen-URL erstellen** wird geöffnet.

Das Fenster Fragebogen-URL erstellen

Bevor eine URL erzeugt werden kann, müssen gewisse Optionen markiert werden.

Der Fragebogen, den der Befragte beantworten soll und das anzuwendende Layout müssen angegeben werden.

Es können mehrere *URL-Typen* erstellt werden:

- **Anonyme Antwort**: Bei der Beantwortung des Fragebogens wird der Befragte nicht bezeichnet. Das bedeutet, dass das Antwortformular keinem Kunden in einer Kundendomäne zugeordnet wird.

- **Über personifizierte URL identifizierte Antwort**: Diese Option ist nur verfügbar, wenn Nachrichten im **Nachrichten-Designer** entworfen werden. Eine URL mit Kunden-ID (möglicherweise auch mit Kontext-Wert und Teilnehmer-ID) wird erzeugt.
- **Über Anmeldung identifizierte Antwort**: Vor Beantwortung des Fragebogens wird der Befragten zu einer Login-Seite geführt.

  Aus dem Dropdown-Listenfeld muss eine Kundendomäne ausgewählt werden. In der Kundendomäne wird festgelegt, ob und wie Kunden authentifiziert werden. Das bedeutet, dass die erzeugte URL nur bei Kunden in der markierten Kundendomäne funktioniert.

  Es gibt zwei Arten von Login URL:

  - **Anmeldung mit Anmelde-ID**: Der Kunde wird anhand der im Setup der Kundendomäne in Dialogue Admin definierten Anmelde-ID und des Kennwort authentifiziert.
  - **Anmeldung mit Teilnehmer-ID**: Der Kunde wird anhand einer Teilnehmer-ID (dp_id) aus einem Dialogfeld authentifiziert, in dem der Kunde aufgeführt ist. Um sich mit einer Teilnehmer-ID einzuloggen, muss diese für das spezifische Dialogfeld in **Dialogeigenschaften** aktiviert sein. Das Passwort wird im Setup der Kundendomäne in Dialogue Admin definiert (genau wie beim *Anmeldung mit Anmelde-ID*).

Außerdem kann die Antwort einer **Übertragung** zugeordnet werden. Wählt man eine Übertragung aus, werden Antwortformulare, die die erzeugte URL nutzen, dieser Übertragung zugeordnet. Das kann beispielsweise für die Analyse der Wirksamkeit von Popup Werbung (Anzeigen) nützlich sein.

URL verschlüsseln gibt an, ob die URL-Parameter mit einer Prüfsumme verschlüsselt werden sollten.

Hinweis: Es wird dringend empfohlen, diese Option in einer Live-Umfrage im Internet zu verwenden. Beim Testen kann es vorteilhaft sein, die Option Verschlüsseln auszulassen.

Hinweis: Beim Anklicken von **OK** fragt die Anwendung, ob die erzeugte URL in die Zwischenablage kopiert werden soll. Auf diese Art und Weise kann die URL in Dokumente in anderen Anwendungen, beispielsweise in einen Webseiten Editor eingefügt werden.

Einsatz von Fragebogen URL

Meistens erhalten Kunden die Fragebogen URL über Links in E-Mails oder auf Webseiten, auf die sie zugreifen.

Antwortennachverfolgung

Einleitung

Durch die Antwortennachverfolgung wird der Fortschritt in der Beantwortung der Fragen des Fragebogens durch den Befragten aufgezeichnet. In der Datenbank wird zu jeder Fragebogenseite, die der Befragte aufruft, ein Protokolleintrag der Antwortennachverfolgung gespeichert. Die Antwortennachverfolgung muss entweder in der **Webzugangskonfiguration für Fragebogen** oder in einem **Telemarketingprojekt** aktiviert werden, damit die Reaktionen protokolliert werden können.

Antwortennachverfolgung verwenden
Visual Dialogue enthält einen Standardbericht für den einfachen Zugriff auf die Antwortennachverfolgungsdaten eines Fragebogens. Der Bericht zeigt die folgenden Informationen an:

- Die Anzahl der Befragten, die den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben.
- Den Prozentsatz der Befragten, die verschiedene Seiten des Fragebogens ausgefüllt haben (im Vergleich zur Gesamtzahl der Befragten, die mit der Beantwortung der Fragen begonnen haben).
- Den durchschnittlichen Zeitaufwand für die Beantwortung des Fragebogens.
- Die durchschnittliche Zeitdauer für die Beantwortung der verschiedenen Fragebogenseiten.

Fragebogen durchsuchen

Fragebogen durchsuchen

Um alle definierten Fragebögen anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Fragebögen** . Der Frame **Fragebogen durchsuchen** wird angezeigt.

Um die aufgelisteten Fragebogen zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der gewünschten Spalte.

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**. Das Fenster **Spalten auswählen** wird geöffnet.

Um die Eigenschaften (z. B. Name oder Beschreibung des Fragebogens) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie einen einzelnen Fragebogen aus, und wählen Sie auf der Registerkarte **Start** die Option **Eigenschaften**. Das Fenster **Fragebogeneigenschaften** wird geöffnet.

Um einen Fragebogen im **Fragebogen-Designer** zu öffnen, doppelklicken Sie auf einen Fragebogen in der Liste oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Um einen Fragebogen zu löschen, markieren Sie ihn, und wählen Sie **Löschen** auf der Registerkarte **Start**.

Im unteren Bereich des Browsers wird eine Vorschau des Fragebogens angezeigt. Um die Vorschau ein- oder auszuschalten, klicken Sie in der Menübandleiste auf die Schaltfläche **Vorschau**. Wenn Sie einen Fragebogen speichern, werden automatisch Vorschaubilder erstellt. Sie können sie aber auch manuell erstellen, indem Sie im Kontextmenü des Browsers die Option **Vorschaubild aktualisieren** wählen.

Ausführung des Fragebogen-Berichtes

Um den integrierten Fragebogenbericht auszuführen, wählen Sie im **Fragebogen-Browser** auf der Registerkarte **Start** die Option **Antwortübersicht**.

Ein Assistent mit Berichtsparametern wird geöffnet. Es muss ein Fragebogen markiert und ein Berichtszeitraum ausgewählt werden. Dies bedeutet, dass der Bericht Informationen über Reaktionen auf einen Fragebogen in einem vorgegebenen Zeitraum enthalten wird.

Außerdem können Sie wählen, ob nur vollständige Antworten, nur unvollständige Antworten oder beides aufgenommen werden soll.

Sie können auch auswählen, wir Prozentsätze im Bericht berechnet werden. Prozentsätze können im Verhältnis zur Gesamtanzahl Antwortformulare im Bericht oder im Verhältnis zur Gesamtzahl der Antworten auf eine Frage berechnet werden. Die Option Prozentsätze trifft nur für Fragen mit mehreren Optionen zu.

Nach der Fertigstellung des Assistenten wird der Fragebogen-Bericht erzeugt und im Visual Dialogue Hauptfenster angezeigt. Das Berichtsformat ist HTML.

Antwortdaten exportieren

Um den **Antwortdaten-Exportassistenten** auszuführen, wählen Sie im **Fragebogen-Browser** auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Exportieren** > **Antwortdaten exportieren** .

Es wird ein Assistent mit drei Seiten angezeigt. Auf der ersten Seite (siehe unten) können Sie Folgendes auswählen:

- den Fragebogen, aus dem Daten exportiert werden sollen,
- das Format der Zieldatei und Optionen zu diesem Dateityp (z. B. **Spaltenüberschriften einschließen**),
- den Namen der Datei.

Auf der zweiten Seite wählen Sie aus, welche Fragen exportiert werden sollen. Standardmäßig sind alle Fragen im Fragebogen ausgewählt und werden in die Exportdatei übernommen.

Für Single-Choice-Fragen steht eine spezielle Option zur Verfügung: **Einzelauswahlfragen als eine Spalte exportieren**. Diese Option steuert, ob Single-Choice-Fragen einspaltig mit dem Schlüssel der ausgewählten Alternative exportiert werden oder ob alle Alternativen zur Frage in separate Spalten übernommen werden.

Auf der dritten und letzten Seite des Assistenten können Sie auswählen, ob nur vollständige Antworten, nur unvollständige oder beide übernommen werden sollen. Alternativ können fortgeschrittene Benutzer eine SQL-Anweisung zum Filtern der zu exportierenden Antwortformulare angeben.

Antwortdaten löschen

Der Assistent **Antwortdaten löschen** ist in erster Linie für das Löschen von Testdaten in Form von Antwortformularen gedacht, die während des Entwicklungsprozesses an das System versandt wurden. Da er aber auch zum Löschen beliebiger Antwortdaten verwendet werden kann, sollte er mit größter Vorsicht eingesetzt werden.

Um den Assistenten zum **Löschen von Antwortdaten** auszuführen, wählen Sie im **Fragebogen-Browser** auf der Registerkarte **Start** die Option **Antwortdaten löschen**.

Es wird ein Assistent geöffnet, der die Gesamtanzahl der Antwortformulare und Antwort Nachverfolgungsdatensätze für den markierten Fragebogen öffnet.

Auf der nächsten Seite können die zu löschenden Daten durch Festlegung eines Zeitraums eingegrenzt werden.

Auf der nächsten Seite können die zu löschenden Daten durch Festlegung einer Antwortart eingegrenzt werden. Es können nur vollständige Antworten, nur unvollständige Antworten oder beides gelöscht werden.

Nach eventueller Angabe von Einschränkungen wird die Anzahl Antwortformulare und Nachverfolgungsdatensätze angezeigt, die bei Anwendung der Einschränkungen gelöscht werden.

Fragebogenstile

Fragebogenstile dienen dazu, den Fragebogen ein einheitliches Aussehen zu verleihen. Sie bestehen aus zwei Komponenten: einer HTML-Vorlage und einer Sammlung von CSS-Klassen.

Die HTML-Vorlage

Die HTML-Vorlage ist eine HTML-Seite, auf der die **Fragebogenseite** angezeigt wird. Die Position der Fragen in der HTML-Seite legen Sie durch ein bestimmtes Tag, *#MHQUESTIONNAIRE*, fest. Ansonsten sieht die Seite wie jede andere HTML-Seite aus. Während des Designs der Vorlage können Sie durch Drücken der Taste F9 eine Vorschau in Ihrem Standardwebbrowser anzeigen.

CSS-Klassen

Mit CSS-Klassen lässt sich die Darstellung bzw. das Aussehen verschiedener Elemente in einer **Fragebogenseite** steuern. Zum Erstellen eines neuen Layouts können Sie eine Reihe von Standard-CSS-Klassen abrufen. Diese können Sie ändern und an Ihren Stil anpassen. Die CSS-Klassen können für **einzelne Fragebogenelemente überschrieben werden**.

Hinweis: Die Seite **CSS-Klassen** darf jedoch nur vordefinierte CSS-Klassen enthalten. Wenn Sie eigene Klassen verwenden möchten, müssen Sie diese in der HTML-Vorlage platzieren.

Skriptobjektmodell

Skriptobjektmodell – Übersicht

Übersicht

Das *Script Object Model* (SOM) ist eine Sammlung von Objekten zur Darstellung der Elemente in einem Fragebogen. Das Modell ermöglicht Ihnen, die im Fragebogen enthaltenen Elemente programmtechnisch zu lesen, zu manipulieren und zu ändern.

Auf folgende Objekte kann im Modell zugegriffen werden: Question, Alternative, Page, Section, Matrix, Column, Row, und Cell.

Zudem stehen Ihnen beim Skripting in SOM eine Reihe **globaler Methoden und Eigenschaften** direkt zur Verfügung.

Beispiele aus der Praxis zum Skripting mit SOM in Fragebogen finden Sie unter **Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss** auf Seite 203. Dort werden Eigenschaften und Methoden der jeweiligen Objekte anhand von Beispielen erläutert.

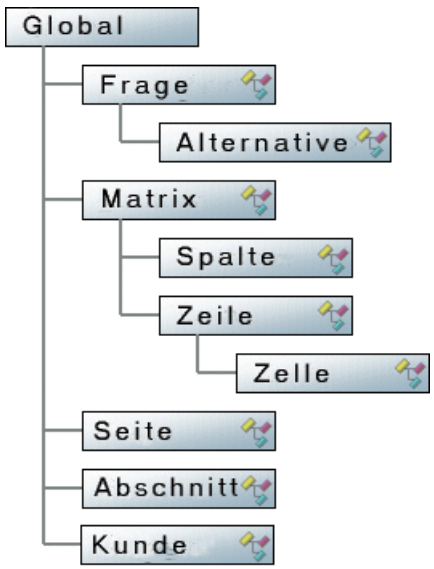
Die Skriptsprache

Die für den Fragebogenfluss unterstützten Skriptsprachen sind Microsoft JScript.NET, Microsoft C# und Microsoft Visual Basic .NET. JScript.NET, eine von Microsoft speziell für Webtechnologien entwickelte Skriptsprache, ist die Standardsprache. Sie erfüllt den ECMAScript-Standard und ist im Wesentlichen das Äquivalent von Microsoft zum weitverbreiteten JavaScript.

Wenn Sie für das Skripting C# oder Visual Basic .NET nutzen möchten, geben Sie in der ersten Zeile jedes Skripts entsprechend `[C#]` oder `[VB]` ein.

Das Objektmodell als bildliche Darstellung

Im SOM sind Objekte in einer Baumstruktur gegliedert. Für die verschiedenen Objekte gibt es mehrere Eigenschaften und Methoden, die wiederum Zugriffsmöglichkeiten auf Unterobjekte bieten. Bei einem Question-Objekt kann beispielsweise auf die entsprechenden Alternative-Objekte zugegriffen werden.



1. **Globale Objekte, Methoden und Eigenschaften** auf Seite 186
2. **Das Question-Objekt** auf Seite 189
3. **Das Alternative-Objekt** auf Seite 193
4. **Das Matrix-Objekt** auf Seite 194
5. **Das Column-Objekt** auf Seite 196
6. **Das Row-Objekt** auf Seite 197
7. **Das Cell-Objekt** auf Seite 198

8. **Das Page-Objekt** auf Seite 198
9. **Das Section-Objekt** auf Seite 200
10. **Das Customer-Objekt** auf Seite 201

Globale Objekte, Methoden und Eigenschaften

Übersicht

Beim Erstellen eines Skripts im Fragebogen-Designer können Sie direkt auf diese globalen Eigenschaften und Methoden zugreifen.

Eigenschaften

Es werden folgende globale Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
page **ActivePage**	Ruft das Page-Objekt ab, das die aktuelle Seite darstellt.
long **AnswerFormID**	Ruft die Antwortformular-ID ab.
int **BroadcastID**	Ruft die Übertragungs-ID ab.
string **ChannelName**	Ruft den Kanaltypnamen ab.
string **Context**	Ruft den Kontext für das Antwortformular ab oder legt ihn fest.
customer **Customer**	Ruft das Customer-Objekt des Kunden ab, der den Fragebogen beantwortet.
int **CustDomainID**	Ruft die Kundendomäne-ID ab oder legt sie fest.
string **CustomerID**	Ruft die Kunden-ID ab oder legt sie fest.
object **CustomerAPI**	Ruft die Kunden-API ab, die mehrere Methoden für den Zugriff auf kundenbezogene Daten bereitstellt.
object **DialogAPI**	Ruft die Dialog-API ab, die mehrere Methoden für den Zugriff auf dialog- und teilnehmerbezogene Daten bereitstellt.
object **GenericAPI**	Ruft die generische API ab, die mehrere Methoden für den Zugriff auf generische Objekte bereitstellt, die in Dialogue Admin definiert wurden. Dazu gehören Datensätze und im SQL Repository gespeicherte SQL-Anweisungen, wie auch allgemeine Plug-Ins.
bool **IsAnonymous**	Ruft die boolesche Eigenschaft ab, die angibt, ob das Antwortformular anonym ist, bzw. legt diese fest.
bool **IsNew**	Ruft die boolesche Eigenschaft ab, die angibt, ob das Antwortformular neu ist.
long **ParticipantID**	Ruft die Teilnehmer-ID ab oder legt sie fest.
int **QuestionnaireID**	Ruft die Fragebogen-ID ab.

Eigenschaft	Beschreibung
string **ServerSession**	Ruft den Sitzungsschlüssel für die Benutzersitzung ab.

collection **Questions**	Ruft die Sammlung der Question-Objekte ab, die alle Fragen im Fragebogen darstellen. Auf Frageinformationen und -funktionen des Question-Objekts kann über die Eigenschaften und Methoden zugegriffen werden.
	Verwendung
	question **Questions**[*string* Key]
	Greift über den Frageschlüssel auf Fragen zu.
	question **Questions**[*int* Index]
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Fragen zu, d. h. Frage eins wird Index 0, Frage zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Questions.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Fragen im Fragebogen zurück.
	Beispiele
	`Questions["Q17"].Hide = true;`
	`Questions[16].Hide = true;`
	`var iQuestionCount = Questions.Count;`

collection **Matrix**	Ruft die Sammlung der Matrix-Objekte ab, die alle Matrizes im Fragebogen darstellen. Auf Matrixinformationen und -funktionen des Matrix-Objekts kann über die Eigenschaften und Methoden zugegriffen werden.
	Verwendung
	matrix **Matrix**[*string* Key]
	Greift über den Matrixschlüssel auf Matrizes zu.
	matrix **Matrix**[*int* Index]
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Matrizes zu, d. h. Matrix eins wird Index 0, Matrix zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Matrix.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Matrizes im Fragebogen zurück.
	Beispiele
	`Matrix["A2"].Hide = true;`
	`Matrix[1].Hide = true;`
	`var iMatrixCount = Matrix.Count;`

collection **Pages**	Ruft die Sammlung der Page-Objekte ab, die alle Seiten im Fragebogen darstellen. Auf Seiteninformationen und -funktionen des Seitenobjekts kann über die Eigenschaften und Methoden zugegriffen werden. **Verwendung**

Eigenschaft	Beschreibung

	page **Pages**[string Key]
	Greift über den Seitenschlüssel auf Seiten zu.
	page **Pages**[int Index]
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Seiten zu, d. h. Seite eins wird Index 1, Seite zwei Index 2 usw. zugewiesen.
	int **Pages.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Seiten im Fragebogen zurück.
	Beispiele
	`Pages["P2"].Skip = true;`
	`Pages[2].Skip = true;`
	`var iPageCount = Pages.Count;`

collection **CustomValue**	Gibt eine Name–value-Sammlung zurück. Die Sammlung enthält eine sortierte Sammlung zugeordneter String-Schlüssel und String-Werte, auf die der Zugriff über den Schlüssel oder den Index möglich ist. Die Sammlung bleibt beim Laden der Seiten beständig und kann deshalb zum Speichern von Daten und Informationen auf den Seiten verwendet werden. **Verwendung** Werte hinzufügen: **CustomValue.Add**(*key*, *value*); Werte abrufen: *var myValue* = **CustomValue**[*key*];

collection **Sections**	Ruft die Sammlung der Section-Objekte ab, die alle Abschnitte im Fragebogen darstellen. Auf Abschnittinformationen und -funktionen des Section-Objekts kann über die Eigenschaften und Methoden zugegriffen werden.
	Verwendung
	section **Sections**[*int* Index]
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Abschnitte zu, d. h. Abschnitt eins wird Index 1, Abschnitt zwei Index 2 usw. zugewiesen.
	int **Questions.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Abschnitte im Fragebogen zurück.
	Beispiele
	`Sections[2].Hide = true;`
	`var iSectionCount = Sections.Count;`

Methoden

Es werden folgende globale Methoden unterstützt:

Methode	Beschreibung
string **EvaluateExpression**(*string* expression)	Gibt ein XML-Dokument mit dem Ergebniswert des angegebenen Ausdrucks zurück. *expression* ist der auszuwertende Ausdruck.
bool **EvaluateExpressionBool**(*string* expression)	Wertet einen booleschen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Bei Angabe eines nicht booleschen Ausdrucks wird eine Ausnahme ausgelöst.
string **EvaluateExpression**(*string* expression)	Wertet einen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Durch Angabe eines Ausdrucks, der eine Datengruppe oder eine Matrix zurückgibt, wird eine Ausnahme ausgelöst. Zur Auswertung eines derartigen Ausdrucks wird die Methode EvaluateExpression angewandt.
string **GetCustomerData**(*string* dataField)	Ruft Kundendomänedaten ab. *dataField* ist das Feld, das aus der Domain abgerufen wird. **Hinweis:** Die Methode GetCustomerData nutzt für den Zugriff auf Kundendaten die Zwischenspeicherfunktionalität des Fragebogens. Unter dem Gesichtspunkt der Performance ist dies im Vergleich zur oben genannten EvaluateExpression-Methode die bevorzugte Zugriffsmethode für Kundendaten. **Beispiel** `var sEmailAddress = GetCustomerData("email");`

Das Question-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Question-Objekt erfolgt über die Questions-Sammlung.

Auf Frageinformationen und -funktionen des Question-Objekts können Sie über die Eigenschaften und Methoden zugreifen.

Um auf Question-Objekte in der Questions-Sammlung zuzugreifen, verwenden Sie die Fragenschlüssel.

Das Question-Objekt verfügt nicht über Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oQuestion = Questions["Q17"];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung

collection **Alternatives**	Diese Eigenschaft ruft die Sammlung der Alternative-Objekte ab, welche die verfügbaren Alternativen zur Frage darstellen. Die Sammlung ist leer, wenn es sich bei der Frage nicht um eine Mehrfachauswahl-Frage handelt. Auf alternative Informationen und -funktionen des Alternative-Objekts können Sie über die Eigenschaften und Methoden zugreifen.
	Verwendung
	alternative **Alternatives[** ***string Key*** **]**
	Greift über den Alternativschlüssel auf Alternativen zu.
	alternative **Alternatives[** *int Index* **]**
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Alternativen zu, d. h. Alternative eins wird Index 0, Alternative zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Alternatives.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Alternativen im Fragebogen zurück.
	Beispiele
	`Questions["Q17"].Alternatives["A1"].Hide = true;`
	`Questions["Q17"].Alternatives[0].Hide = true;`
	`var iAlternativesCount = Questions["Q17"].Alternatives.Count;`

string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel der Frage ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Questions["Q17"].Caption = "Cars";`
string **ErrorMessage**	Diese Eigenschaft dient zur Validierung der Frage. Damit wird eine Fehlermeldung abgerufen oder festgelegt, die zur Frage angezeigt wird, wenn die Eigenschaft IsValid auf „False“ gesetzt ist. Beispiel: `Questions["Q17"].ErrorMessage = "Answer is not valid";`
bool **Hide**	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen der Frage. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Frage immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Frage nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Frage in Abhängigkeit von der Layoutdefinition des Fragebogens gerendert. Beispiel: `Questions["Q17"].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`
bool **IsValid**	Diese Eigenschaft dient zur Validierung der Frage. Damit wird ein boolescher Wert abgerufen oder festgelegt, der den Validierungsstatus der Frage darstellt.

Eigenschaft	Beschreibung
	Beispiel: `Questions["Q17"].IsValid = false;`

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
void **ClearAnswer**()	Löscht alle Antworten auf die Frage. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. Beispiel: `Questions["Q17"].ClearAnswer();`
DateTime **GetAnswerDateTime**()	Gibt die Antwort als DateTime-Wert zurück. Ist keine Antwort vorhanden, dann wird der Mindestwert DateTime.MinValue zurückgegeben. Beispiel: `var dtAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerDateTime();` **Hinweis:** Um zu prüfen, ob eine Frage beantwortet wurde, verwenden Sie die Methode IsAnswered().
float **GetAnswerFloat**()	Gibt die Antwort als einen Gleitkommawert zurück. Ist keine Antwort vorhanden, dann wird 0 zurückgegeben. Beispiel: `var fAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerFloat();` **Hinweis:** Um zu prüfen, ob eine Frage beantwortet wurde, verwenden Sie die Methode **IsAnswered()**.
int **GetAnswerInt**()	Gibt die Antwort als einen Integer-Wert zurück. Ist keine Antwort vorhanden, dann wird 0 zurückgegeben. Beispiel: `var iAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerInt();` **Hinweis:** Um zu prüfen, ob eine Frage beantwortet wurde, verwenden Sie die Methode **IsAnswered()**.
string **GetAnswerText**()	Gibt die Antwort als String zurück. Ist keine Antwort vorhanden, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Beispiel: `var sAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerText();`

Methode	Beschreibung
string **GetSingleChoiceAnswer**()	Gibt den Alternativschlüssel für die Antwort auf eine Single-Choice-Frage zurück. Ist keine Antwort vorhanden, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Beispiel: `var sAlternativeKey = Questions["Q17"].GetSingleChoiceAnswer();`
bool **IsAnswered**()	Gibt „True“ zurück, falls eine Antwort auf die Frage vorhanden ist, anderenfalls wird „False“ zurückgegeben. Beispiel: `Questions["Q19"].Hide = Questions["Q18"].IsAnswered();`
void **SetAnswerText**(*string* answerValue)	Speichert eine Textantwort zur Frage. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort festzulegenden String-Wert. Beispiel: `Questions["Q17"].SetAnswerText("Opel");`
void **SetAnswerInt**(*int* answerValue)	Speichert einen Integer-Wert als Antwort auf die Frage. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort auf die Frage festzulegenden Integer-Wert. Beispiel: `Questions["Q17"].SetAnswerInt(19);`
void **SetAnswerFloat**(*float* answerValue)	Speichert eine Gleitkomma-Antwort auf die Frage. *Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert.* *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort auf die Frage festzulegenden Gleitkommawert. Beispiel: `Questions["Q17"].SetAnswerFloat(2.54);`
void **SetAnswerDateTime**(*DateTime* answerValue)	Speichert einen Datetime-Wert als Antwort auf die Frage. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort auf die Frage festzulegenden DateTime-Wert. Beispiel: `Questions["Q17"].SetAnswerDateTime(datetime);`

Methode	Beschreibung
void **SetAnswer-Bool**(*bool* answerValue)	Speichert einen booleschen Wert als Antwort auf die Frage. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort auf die Frage festzulegenden booleschen Wert. Beispiel: `Questions["Q17"].SetAnswerBool(true);` **Hinweis:** Nur für zukünftige Verwendung.

Das Alternative-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Alternative-Objekt erfolgt über die Alternatives-Sammlung.

Auf alternative Informationen und -funktionen des Alternative-Objekts können Sie über die Eigenschaften und Methoden zugreifen.

Um auf Alternative-Objekte in der Alternatives-Sammlung zuzugreifen, verwenden Sie den Alternativschlüssel.

Das Alternative-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oAlternative = Questions["Q17"].Alternatives["A2"];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel der Alternative ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Questions["Q17"].Alternatives["A2"].Caption = "Opel";`
bool **Hide**	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen der Alternative. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Alternative immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Alternative nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Alternative in Abhängigkeit von der Layoutdefinition des Fragebogens gerendert. Beispiel: `Questions["Q17"].Alternatives["A2"].Hide = Questi-ons["Q16"].IsAnswered();`

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
bool **IsAnswered**()	Gibt „True“ zurück, falls eine Antwort auf die Alternative vorhanden ist, anderenfalls wird „False“ zurückgegeben. Beispiel: `Questions["Q18"].Alternatives["A1"].Hide = Questions["Q17"].Alternatives["A2"].IsAnswered();`
void **ClearAnswer**()	Löscht alle Antworten auf die Alternative. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. Beispiel: `Questions["Q17"].Alternatives["A2"].ClearAnswer();`
string **GetAnswerText**()	Gibt einen String im Textfeld der Alternative als Antwort zurück. Ist keine Antwort vorhanden, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Beispiel: `var sAnswer = Questions["Q17"].Alternatives["A2"].GetAnswerText();`
void **SetAnswerBool**(*bool* answerValue)	Speichert einen booleschen Wert als Antwort auf die Alternative und legt somit die Alternative zur Frage fest. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* bezieht sich auf den als Antwort auf die Frage festzulegenden booleschen Wert. Beispiel: `Questions["Q17"].Alternatives["A2"].SetAnswerBool(true);`
void **SetAnswerText**(*string* answerValue)	Speichert eine Textantwort zur Alternative. Für die Alternative muss ein entsprechendes Textfeld vorhanden sein. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *answerValue* ist der String-Wert der Antwort, die für das Alternativen-Textfeld festzulegen ist. Beispiel: `Questions["Q17"].Alternatives["A2"].SetAnswerText("Opel");`

Das Matrix-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Matrix-Objekt erfolgt über die Matrix-Sammlung.

Auf Matrixinformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Matrix-Objekts zugreifen.

Um auf Matrix-Objekte in der Matrix-Sammlung zuzugreifen, verwenden Sie den Matrix-Schlüssel.

Das Matrix-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oMatrix = Matrix["M2"];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel der Matrix ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Matrix["M2"].Caption = "Personal information";`

collection **Columns**	Diese Eigenschaft ruft die Sammlung der **Column-**Objekte ab, welche die in der Matrix verfügbaren Spalten darstellen.
	Auf Spalteninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Column-Objekts zugreifen.
	Verwendung
	column Columns[*int* Index]
	Greift mithilfe eines nullbasierten Index auf Spalten zu, d. h. Spalte eins wird Index 0, Spalte zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Columns.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Spalten in der Matrix zurück.
	Beispiele
	`Matrix["M2"].Columns[2].Hide = true;`
	`var iColumnCount = Matrix["M2"].Columns.Count;`

bool ***Hide***	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen der Matrix. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Matrix immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Matrix nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Matrix in Abhängigkeit von der Layoutdefinition des Fragebogens gerendert. Beispiel: `Matrix["M2"].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`
collection **Rows**	Diese Eigenschaft ruft die Sammlung der **Row-**Objekte ab, welche die in der Matrix verfügbaren Zeilen darstellen. Auf Zeileninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Row-Objekts zugreifen.

Eigenschaft	Beschreibung

	Verwendung
	Row Rows[*int* Index]
	Greift über einen nullbasierten Index auf Zeilen zu, d. h. Zeile eins wird Index 0, Zeile zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Rows.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Zeilen in der Matrix zurück.
	Beispiele
	`Matrix["M2"].Rows[0].Hide = true;`
	`var iRowCount = Matrix["M2"].Rows.Count;`

Das Column-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Column-Objekt erfolgt über die Columns-Sammlung.

Auf Spalteninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Column-Objekts zugreifen.

Das Column-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oColumn = Matrix["M2"].Columns[2];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel der Spalte ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Matrix["M2"].Columns[2].Caption = "Name";`
bool Hide	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen der Spalte. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Spalte immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Spalte nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Spalte in Abhängigkeit von der Layoutdefinition des Fragebogens gerendert. Beispiel: `Matrix["M2"].Columns[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`

Das Row-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Row-Objekt erfolgt über die Rows-Sammlung.

Auf Zeileninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Row-Objekts zugreifen.

Das Row-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oRow = Matrix["M2"].Rows[3];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel der Zeile ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Matrix["M2"].Rows[3].Caption = "Medium";`
bool **Hide**	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden und Anzeigen der Zeile. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Zeile immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Zeile nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Zeile entsprechend der Fragebogendefinition gerendert. Beispiel: `Matrix["M2"].Rows[3].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`

collection **Cells**	Diese Eigenschaft ruft die Sammlung der **Cell**-Objekte ab, welche die in der Zeile verfügbaren Zellen darstellen.
	Auf Zelleninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Cell-Objekts zugreifen.
	Verwendung
	cell Cells[*int* Index **]**
	Greift über einen nullbasierten Index auf Zellen zu, d. h. Zelle eins wird Index 0, Zelle zwei Index 1 usw. zugewiesen.
	int **Cells.Count**
	Gibt die Gesamtzahl der Zellen in der Zeile zurück.
	Beispiel:
	`Matrix["M2"].Rows[2].Cells[1].Hide = true;`
	`var iCellCount = Matrix["M2"].Rows[2].Cells.Count`

Das Cell-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Cell-Objekt erfolgt über die Cells-Sammlung.

Auf Zelleninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Cell-Objekts zugreifen.

Das Cell-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaften.

Beispiel:

```
var oCell = Matrix["M2"].Rows[3].Cells[2];
```

Eigenschaften

Es wird die folgende Eigenschaft unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
bool **Hide**	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen der Zelle. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird die Zelle immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird die Zelle nie gerendert. Wenn keine Einstellung festgelegt ist, wird die Zelle entsprechend der Fragebogendefinition gerendert. Beispiel: `Matrix["M2"].Rows[3].Cells[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`

Das Page-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Page-Objekt erfolgt über die Pages-Sammlung.

Auf Seiteninformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften des Page-Objekts zugreifen.

Der Index für die Pages-Sammlung beginnt mit 1, d. h. Seite eins erhält die Seitenzahl 1, Seite zwei die Seitenzahl 2 und so weiter.

Das Page-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaft.

Beispiel:

```
var oPage = Pages[2];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
bool **IsValid**	Diese Eigenschaft dient zur Validierung der Seite. Damit wird ein boolescher Wert abgerufen oder festgelegt, der den Validierungsstatus der Seite darstellt. Beispiel: `Pages[2].IsValid = false;`
string **ErrorMessage**	Diese Eigenschaft dient zur Validierung der Seite. Damit wird eine Fehlermeldung zur Seite abgerufen oder festgelegt, die angezeigt wird, wenn die Eigenschaft IsValid auf „False“ gesetzt ist. Beispiel: `Pages[2].ErrorMessage = "Page is not valid";`
string **Key**	Diese Eigenschaft ruft den Schlüssel der Seite ab. Der Schlüssel ist eine kurze, eindeutige Zeichenfolge für die Seite im Layout. Der Wert ist schreibgeschützt.
string **PageText**	Diese Eigenschaft ruft die Zeichenfolge für den Seitentext ab oder legt sie fest. Die Zeichenfolge wird oben auf der Seite über allen Abschnitten angezeigt. Dieser Text kann auch Merge-Tags einschließen. Beispiel: `Pages[2].PageText = "Please fill in all fields on this page";`
bool **PageTextIsHtml**	Diese Eigenschaft ruft das Textformat der PageText-Eigenschaft ab und legt es fest. Wenn diese Eigenschaft auf „False“ gesetzt ist, wird als PageText nur Text angezeigt. Wenn diese Eigenschaft auf „True“ gesetzt ist, wird als PageText der HTML-Code angezeigt. Beispiel: `Pages[2].PageText = "<h4>Please fill in all fields on this page</h4> <hr>";` `Pages[2].PageTextIsHtml = true;`
bool **Skip**	Ruft einen booleschen Wert ab, der angibt, ob die Seite übersprungen werden soll bzw. legt dies fest. Falls die Eigenschaft auf „True“ gesetzt ist, übergibt die Seite den Fluss an die nächste Seite aus der Eigenschaft „NextPage“. Beispiel: `Pages[2].Skip = true;`
int **NextPage**	Ruft die nächste Seite mithilfe des Seitenindex ab und legt sie fest. **Hinweis:** Es wird empfohlen, die Eigenschaft **NextPageKey** anstatt „NextPage“ zu verwenden, denn der Schlüssel einer Seite bleibt konstant, wenn die Seiten verschoben oder neu angeordnet werden.

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Eigenschaft ist standardmäßig auf die nächste Seite gesetzt (aktuelle Seite + 1). Für die letzte Seite wird die Eigenschaft auf -1 gesetzt. Bei der Einstellung -1 verhält sich die Seite als Endpunktseite. Beispiel: `Pages[2].NextPage = 4;`
string **NextPageKey**	Ruft die nächste Seite mithilfe des Seitenschlüssels ab und legt sie fest. Die Eigenschaft ist standardmäßig auf den Schlüssel der nächsten Seite gesetzt. Für die letzte Seite enthält die Eigenschaft eine leere Zeichenfolge. Wurde eine leere Zeichenfolge für die Eigenschaft festgelegt, dann verhält sich die Seite als Endpunktseite. Beispiel: `Pages["P2"].NextPageKey = "P4";`

Das Section-Objekt

Übersicht

Der Zugriff auf das Section-Objekt erfolgt über die Sections-Sammlung.

Auf Abschnittinformationen und -funktionen können Sie über die Eigenschaften und Methoden des Section-Objekts zugreifen.

Der Index für die Sections-Sammlung beginnt mit 1, d. h. Abschnitt eins erhält die Zahl 1, Abschnitt zwei die Zahl 2, usw.

Das Section-Objekt verfügt über keine Standardeigenschaft.

Beispiel:

```
var oSection = Sections[2];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
string **Caption**	Diese Eigenschaft ruft den Titel des Abschnitts ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Sections[2].Caption = "Personal information";`
bool **Hide**	Diese Eigenschaft erzwingt das Ausblenden bzw. Anzeigen des Abschnitts. Ist sie auf „True“ gesetzt, wird der Abschnitt immer gerendert. Wenn sie auf „False“ gesetzt ist, wird der Abschnitt nie gerendert. Wenn keine Einstellung

Eigenschaft	Beschreibung
	festgelegt ist, wird der Abschnitt entsprechend der Layoutdefinition des Fragebogens gerendert. Beispiel: `Sections[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();`

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
bool **SetComment**(*string* commentValue)	Fügt einem Abschnitt einen Kommentar hinzu. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. *commentValue* bezieht sich auf den String-Wert der Kommentare, der für den Abschnitt festgelegt wird. Beispiel: `Sections[2].SetComment("Enter your comment here");`
string **GetComment**()	Gibt einen String als Kommentar für den Abschnitt zurück. Wird in dem Abschnitt kein Kommentar eingegeben, so wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Beispiel: `var sComment = Sections[2].GetComment();`
void **ClearComment**()	Löscht einen Abschnittskommentar, falls vorhanden. Die Methode verfügt über keinen Rückgabewert. Beispiel: `Sections[2].ClearComment();`

Das Customer-Objekt

Übersicht

Über das Customer-Objekt erhalten Sie Zugriff auf Kundendaten. Damit können Sie Werte für Kundendomänefelder aus den Flussskripten abrufen und festlegen.

Beispiel:

```
var Gender = Customer.Fields["Gender"];
```

Eigenschaften

Es werden folgende Eigenschaften unterstützt:

Eigenschaft	Beschreibung
object **Fields**[*string* FieldName]	Ruft für einen Kunden, der den Fragebogen ausfüllt, den Wert eines Kundendomänefelds ab oder legt ihn fest. Beispiel: `Customer.Fields["Email"] = Questions["EMAIL"].GetAnswer-Text();` **Hinweis:** Damit Kundendaten festgelegt bzw. aktualisiert werden können, muss der Fragebogen richtig konfiguriert sein. Siehe **Eigenschaften des Fragebogens** auf Seite 178.
bool **HasChanged**	Gibt an, ob im Customer-Objekt Änderungen an Kundendaten vorgenommen und zwischengespeichert, aber noch nicht in die zugrundeliegende Kundendomäne (Kundendatenbank) geschrieben wurden. Die Kundendomäne (Kundendatenbank) wird normalerweise aktualisiert, sobald der Kunde die Beantwortung des Fragebogens abgeschlossen hat. Dies bedeutet, dass das Antwortformular und sämtliche Änderungen an Kundendaten zum selben Zeitpunkt und in derselben Datenbanktransaktion gespeichert werden.

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
void **Remove** (*string* FieldName)	Nimmt Änderungen am Wert eines Domainfelds, der zuvor mithilfe der Eigenschaft *Fields* festgelegt wurde, wieder zurück. „Remove“ muss aufgerufen werden, bevor die Änderung in die zugrundeliegende Kundendomäne (Kundendatenbank) geschrieben wird. Beispiel: `Customer.Remove("Email");`
void **RemoveAll**()	Nimmt alle Änderungen an den Werten von Domainfeldern, die zuvor mithilfe der Eigenschaft *Fields* festgelegt wurden, wieder zurück. „RemoveAll“ muss aufgerufen werden, bevor die Änderungen in die zugrundeliegende Kundendomäne (Kundendatenbank) geschrieben werden. Beispiel: `Customer.RemoveAll();`

Skriptingbeispiele für den Fragebogenfluss

Übersicht

Skripting im Fragebogenfluss wird nachfolgend durch Beispiele aus der Praxis aufgezeigt. Die Schlüssel für Fragen und Alternativen sind in Klammern angegeben.

Beispiel: Seitenfluss ändern

In diesem Beispiel wird überprüft, welche Antwort zu einer Single-Choice-Frage (Q1) mit drei Optionen (auf Seite 1) ausgewählt wurde. Je nach Antwort auf Frage Q1 wird als nächste Seite die Seite 2, 3 oder 4 angezeigt.

Das Skript befindet sich in der Aktion beim Verlassen der Seite der Seite.

```
if (Questions["Q1"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P2";
else if (Questions["Q1"].Alternatives["A2"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P3";
else if (Questions["Q1"].Alternatives["A3"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P4";
```

Beispiel: Matrixzeilen ausblenden

In diesem Beispiel wird überprüft, welche Antwort zu einer Single-Choice-Frage (Q5) mit drei Optionen ausgewählt wurde. Je nach Antwort auf Frage Q5 wird eine Zeile in einer Matrix (M2) ausgeblendet.

Das Skript befindet sich in der Aktion beim Aufrufen der Seite der Seite.

```
if (Questions["Q5"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[2].Hide = true;
else if (Questions["Q5"].Alternatives["A2"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[3].Hide = true;
else if (Questions["Q5"].Alternatives["A3"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[4].Hide = true;
```

Beispiel: Antworten mithilfe von Domaindaten überprüfen

In diesem Beispiel werden Straße und Postleitzahl des Kunden aus der Kundendomäne abgerufen und anhand der Antworten des Kunden in Frage Q15 und Q16 überprüft. Stimmen die Daten überein, so wird die nächste Seite übersprungen. Wenn die Daten nicht übereinstimmen, wird die nächste Seite angezeigt, und der Benutzer wird aufgefordert, die in den Fragen Q17 und Q18 (Abschnitt 10) angegebenen Informationen zu prüfen.

Das Skript befindet sich in der Aktion beim Verlassen der Seite von Seite 5.

```
var sDomainStreetaddress = EvaluateExpressionString("Streetaddress");
var sDomainZipcode = EvaluateExpressionString("Zipcode");
var sGivenStreetaddress = Questions["Q15"].GetAnswerText();
var sGivenZipcode = Questions["Q16"].GetAnswerText();

if ((sDomainStreetaddress != sGivenStreetaddress)
        || (sGivenStreetaddress != sGivenZipcode))
{
   Sections[10].Caption = "Please verify your street address and zip code.";
```

```
    Questions["Q17"].SetAnswerText(sGivenStreetaddress);
    Questions["Q18"].SetAnswerText(sGivenZipcode);
}
else
    Pages["P6"].Skip = true;
```

Beispiel: Antworten validieren

In diesem Beispiel wird geprüft, ob der Benutzer ein Kontrollkästchen (A1) in einer Multiple-Choice-Frage (Q2) aktiviert hat, über das Informationen per E-Mail angefordert werden. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, dann wird die angegebene E-Mail-Adresse (Q3) mithilfe eines regulären Ausdrucks überprüft. Schlägt die Überprüfung fehl, wird die Antwort gelöscht und eine Fehlermeldung bei der E-Mail-Frage angezeigt.

Das Skript befindet sich in der Aktion beim Verlassen der Seite der Seite.

```
if (Questions["Q2"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
{
    var sEmail = Questions["Q3"].GetAnswerText();
    var regEx = /^([a-zA-Z0-9_\-\.]+)@((\[[0-9]{1,3}\.[0-9]{1,3}\.[0-
9]{1,3}\.)|(([a-zA-Z0-9\-]+\.)+))([a-zA-Z]{2,4}|[0-9]{1,3})(\]?)$/;
    if (!regEx.test(emailaddress))
    {
        Questions["Q3"].IsValid = false;
       Questions["Q3"].ErrorMessage = "Please enter a correct email address"

                + "(you entered: " + sEmail + ")";
        Questions["Q3"].ClearAnswer();
    }
}
```

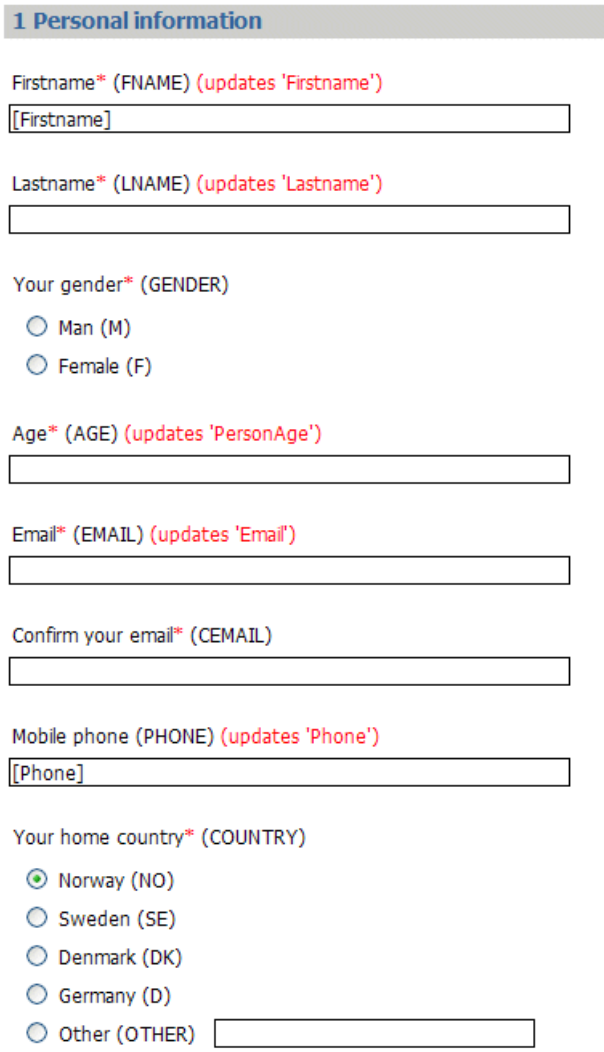
Beispiel: Kundendaten festlegen

Dieses Beispiel stammt aus einer Registrierungsseite. Mithilfe einer anonymen Antwort wird ein neuer Kunde in einer “Registrierungsdomain” erstellt. Einige Felder für den Kunden werden auf der Benutzeroberfläche des Fragebogen-Designer durch Verknüpfen einfacher Fragen mit Domainfeldern festgelegt. Andere Felder müssen dagegen im Skript festgelegt werden, da es sich um andere Fragetypen (z. B. Mehrfachauswahl) handelt. Das Skript befindet sich in der Aktion beim Verlassen der Seite der Seite.

```
[C#]
// Set gender in customer data
if (Questions["GENDER"].Alternatives["F"].IsAnswered())
    Customer.Fields["Gender"] = "Female";
else
    Customer.Fields["Gender"] = "Male";

// Set country in Customer data
if (Questions["COUNTRY"].Alternatives["OTHER"].IsAnswered())
    Customer.Fields["Country"]
            = Questions["COUNTRY"].Alternatives["OTHER"].GetAnswerText();
else
    Customer.Fields["Country"]
            = Questions["COUNTRY"].Alternatives[Questions["COUNTRY"].Get-
SingleChoiceAnswer()].Caption;
```

Die Abbildung unten zeigt die Fragestruktur.



Die Dialogue Server-API

Die generische API

Übersicht

Die generische API stellt einen Satz Methoden zur Verfügung, um auf generische Objekte zuzugreifen, die in Dialogue Admin definiert werden. Dazu gehören Datensätze und im SQL Repository gespeicherte SQL-Anweisungen, wie auch allgemeine Plug-Ins.

Beispiel:

```
var dataSet = GenericAPI.GetDataset("MyCustomSQL");
```

Methoden

Folgende Methoden sind verfügbar:

Methode	Beschreibung
variant **ExecutePlugin**(*string* PluginName, *array* Params)	Führt ein Dialogue Server Plug-In vom Typ allegemeines Plug-In aus, das die Schnittstelle IMHGenericPlugin implementiert. *PluginName* ist der Name des in Dialogue Admin definierten Plug-In. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält. Unter dem Rückgabewert versteht man den vom Plug-In zurückgegebenen Wert.
integer **ExecuteSQL**(*string* SQLName, *array* Params)	Führt eine im Dialogue Admin SQL Repository gespeicherte SQL-Anweisung aus. *SQLName* ist die technische Bezeichnung der Anweisung. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält. Der Rückgabewert entspricht der Anzahl betroffener Datensätze.
void **ExecuteSQLScript**(*string* SQLName, *array of MHGenericParam* Params)	Führt ein im Dialogue Admin SQL Repository gespeichertes SQL-Skript (mehrere SQL-Anweisungen) aus. *SQLName* ist die technische Bezeichnung der Anweisung. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält. Je nach Aufrufsprache kann es sich bei der Definition von *MHGenericParam* um einen Datensatz, eine Struktur oder eine Klasse handeln. **Hinweis:** Anhand dieser Methode können Clients eine Reihe von SQL-Anweisungen in einer Transaktion ausführen.
void **ExecuteStoredProc**(*string* StoredProcName, *array* Params, *string* ConnectionName)	Führt eine gespeicherte Prozedur mit der angegebenen Datenbankverbindung durch. *StoredProcName* ist der Name des in Dialogue Admin definierten Plug-In. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält. *ConnectionName* ist der technische Name der in Dialogue Admin definierten Datenbankverbindung. Ein leerer *ConnectionName* bedeutet, dass die Standard Datenbankverbindung verwendet werden sollte.
integer **ExecuteSQL**(*string* SQLName, *array* Params)	Gibt ein in Dialogue Admin definiertes DataSet Objekt in XML zurück. *SQLName* ist die Bezeichnung des Elements im SQL Repository, das den Datensatz definiert. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält (Host-Variablen der Datenbank).

Methode	Beschreibung
DataSet **GetDataset** (*string* SQLName, *array* Params, *integer* MaxRows)	Gibt ein in Dialogue Admin definiertes DataSet Objekt in XML zurück. *SQLName* ist die Bezeichnung des Elements im SQL Repository, das den Datensatz definiert. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält (Host-Variablen der Datenbank). *MaxRows* zeigt die maximale Anzahl abzurufender Zeilen an. Wenn *MaxRows* auf -1 eingestellt wird, werden alle Reihen zurückgegeben, während der Wert 0 nur einen leeren Datensatz zurückgibt.
long **GetSequenceID**(*string* SequenceName)	Gibt den nächsten Wert der angegebenen Sequenz zurück. Der Dialogue Server gibt Sequenzen aus, um eindeutige Bezeichner aufrechtzuerhalten. Der Dialogue Server gewährleistet die Einmaligkeit der durch getrennte Aufrufe an GetSequenceID zurückgegebenen Zahlen. *SequenceName* ist die Bezeichnung der Sequenz. Wenn eine nicht vorhandene Sequenz angegeben wird, wird automatisch eine neue Sequenz erstellt. **Hinweis:** Sequenzen sind interne Mechanismen in Dialogue Server und sollten nicht mit Datenbanksequenzen verwechselt werden. Beispielsweise verfügt Oracle über einen eigenen, Sequenzen genannten Mechanismus.
variant **UpdateDataset**(*string* SQLName, *array* Params, *DataSet dataSet*)	Aktualisiert einen Datensatz, der zuvor anhand der GetDataset Methode abgerufen wurde. UpdateDataset gibt die letzte von der Datenbank generierte ID für die im Datensatz enthaltene Tabelle auf höchster Ebene zurück. Normalerweise handelt es sich um den Wert aus einer automatisch inkrementierten Spalte oder eine Datenbank-Sequenz. Wenn derartige Spalten nicht in Dialogue Admin definiert werden, ist der Rückgabewert gleich Null. *SQLName* ist die Bezeichnung des Elements im SQL Repository, das den Datensatz definiert. *Params* ist eine Matrix, die Parameterwerte enthält. Diese Parameterwerte müssen den Parameterwerten entsprechen, die beim Abrufen des ursprünglichen Datensatzes mit GetDataset angegeben wurden. *dataSet* ist das DataSet Objekt mit neuen, aktualisierten oder gelöschten Datensätzen.

Die Kunden-API

Übersicht

Die Kunden-API stellt Methoden für den Zugriff auf kundenbezogene Daten bereit.

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
DataSet **EvaluateExpression**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression)	Gibt ein DataSet Objekt mit dem Ergebniswert des angegebenen Ausdrucks zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck.
bool **EvaluateExpressionBool**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression)	Wertet einen booleschen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Bei Angabe eines nicht booleschen Ausdrucks wird eine Ausnahme ausgelöst.
string **EvaluateExpressionString**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression)	Wertet einen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Durch Angabe eines Ausdrucks, der eine Datengruppe oder eine Matrix zurückgibt, wird eine Ausnahme ausgelöst. Zur Auswertung eines derartigen Ausdrucks wird die Methode *EvaluateExpression* angewandt.
integer **GetCustomerCount**(*int* CustDomainID, *string* FilterExpression, *string* ContextExpression)	Gibt die Anzahl Kunden zurück, die die angegebenen Kriterien erfüllen. *CustDomainID* ist die ID der Kundendomäne. Der Ausdruck *FilterExpression* wird verwendet, um die Auswahl gezählter Kunden zu filtern oder zu verfeinern. Wenn *ContextExpression* angegeben wird, werden den Kunden Kontextwerte zugewiesen, bevor sie gezählt werden.Der Ausdruck *ContextExpression* gibt einen String-Wert oder einer Matrix von Zeichenfolgen zurück. Bei einer Matrix von Zeichenfolgen kann es pro Kunde mehrere Kontextwerte geben und der Kunde kann mehrfach, d.h. für jeden Kontextwert einmal aufgenommen werden.

Methode	Beschreibung
DataSet **GetCustomers**(*string* FilterExpression, *string* ContextExpression, *string* DataFields, *integer* MaxCount)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das Kunden mit Kundendaten enthält, die den angegebenen Kriterien entsprechen. Der Ausdruck *FilterExpression* wird verwendet, um die Auswahl zurückgegebener Kunden zu filtern oder zu verfeinern. Wenn *ContextExpression* angegeben wird, wird dem Feld *mh_context* ein Wert in dem zurückgegebenen DataSet zugewiesen.Der Ausdruck *ContextExpression* gibt einen String-Wert oder einer Matrix von Zeichenfolgen zurück. Bei einer Matrix von Zeichenfolgen kann es pro Kunde mehrere Kontextwerte geben und der Kunde kann mehrfach, d.h. für jeden Kontextwert einmal aufgenommen werden. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird. *MaxCount* zeigt die maximale Anzahl zurückzugebender Kunden an. *MaxCount* muss auf -1 eingestellt werden, um alle Kunden zurückzugeben, die die anderen angegebenen Kriterien erfüllen.
DataSet **GetCustomers**(*int* CustDomainID, *string* FilterExpression, *string* ContextExpression, *string* DataFields, *integer* MaxCount)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das Kunden mit Kundendaten enthält, die den angegebenen Kriterien entsprechen. *CustDomainID* ist die ID der Kundendomäne. Der Ausdruck *FilterExpression* wird verwendet, um die Auswahl zurückgegebener Kunden zu filtern oder zu verfeinern. Wenn *ContextExpression* angegeben wird, wird dem Feld *mh_context* ein Wert in dem zurückgegebenen DataSet zugewiesen.Der Ausdruck *ContextExpression* gibt einen String-Wert oder einer Matrix von Zeichenfolgen zurück. Bei einer Matrix von Zeichenfolgen kann es pro Kunde mehrere Kontextwerte geben und der Kunde kann mehrfach, d.h. für jeden Kontextwert einmal aufgenommen werden. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird. *MaxCount* zeigt die maximale Anzahl zurückzugebender Kunden an. *MaxCount* muss auf -1 eingestellt werden, um alle Kunden zurückzugeben, die die anderen angegebenen Kriterien erfüllen.
DataSet **GetCustomerSelection**(*int* SelectionID, *string* DataFields, *integer* MaxCount)	Gibt ein DataSet mit den Kunden in der angegebenen Auswahl zurück. *SelectionID* entspricht der ID der Auswahl. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet zurückgegeben wird.

Methode	Beschreibung
	MaxCount zeigt die maximale Anzahl zurückzugebender Kunden an. *MaxCount* muss auf -1 eingestellt werden, um alle Kunden zurückzugeben, die die anderen angegebenen Kriterien erfüllen.
integer **GetCustomerSelectionCount**(*int* SelectionID)	Gibt die Anzahl Kunden in der angegebenen Auswahl zurück. *SelectionID* entspricht der ID der Auswahl.
DataSet **GetSingleCustomer**(*string* DataFields)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das den aktuellen Kunden mit Kundendaten enthält, die den angegebenen Kriterien entsprechen. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird.
DataSet **GetSingleCustomer**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* DataFields)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das einen einzigen Kunden mit Kundendaten enthält, die den angegebenen Kriterien entsprechen. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des abzurufenden Kunden. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird.
DataSet **GetCategories**()	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das alle in Dialogue Admin definierten Kategorien enthält.
void **PostEvent**(*string* EventTypeName, *string* Description, *string* Context)	Postet ein Systemereignis. Systemereignisse werden in Dialogue Admin definiert und der Dialogue Server kann so eingerichtet werden, dass Maßnahmen ergriffen werden, wenn Systemereignisse auftreten. Beispielsweise kann ein Vorgang in einem oder mehreren Dialogfeldern ausgeführt werden. *EventTypeName* ist die technische Bezeichnung des in Dialogue Admin definierten Ereignistyps. *Description* entspricht einer optionalen Beschreibung des Ereignisses. *Context* entspricht dem Kontextwert des Kunden. Wenn kein Kontext gefordert wird, *Context* auf die Zeichenfolge „0“ einstellen.
void **PostEvent**(*string* EventTypeName, *string* Description, *int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Context)	Postet ein Systemereignis. Systemereignisse werden in Dialogue Admin definiert und der Dialogue Server kann so eingerichtet werden, dass Maßnahmen ergriffen werden, wenn Systemereignisse auftreten. Beispielsweise kann ein Vorgang in einem oder mehreren Dialogfeldern ausgeführt werden. *EventTypeName* ist die technische Bezeichnung des in Dialogue Admin definierten Ereignistyps. *Description* entspricht einer optionalen Beschreibung des Ereignisses.

Methode	Beschreibung
	CustDomainID entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des dem neuen Ereignis zugeordneten Kunden. *Context* entspricht dem Kontextwert des Kunden. Wenn kein Kontext gefordert wird, *Context* auf die Zeichenfolge „0“ einstellen.
void **RemoveCategory**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName)	Entfernt einen Kunden aus einer Kategorie, d.h., dass die Zugehörigkeit zu einer Kategorie gelöscht wird. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden. *CategoryName* ist die technische Bezeichnung der in Dialogue Admin definierten Kategorie.
void **RemoveCategoryValue**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName, *string* Value)	Entfernt den Wert eines Kunden aus einer Kategorie. Die Kategorie muss zum Typ Kategorie mit Werten gehören. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden. *CategoryName* ist die technische Bezeichnung der in Dialogue Admin definierten Kategorie. *Value* den zu entfernenden String-Wert, der in der Kategorie Setup in Dialogue Admin definiert wird.
void **SetCategory**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName)	Fügt einen Kunden zu einer Kategorie hinzu, d.h., erstellt die Zugehörigkeit zu einer Kategorie. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden. *CategoryName* ist die technische Bezeichnung der in Dialogue Admin definierten Kategorie.
void **SetCategoryValue**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName, *string* Value)	Fügt einen Kunden mit einem Wert zu einer Kategorie hinzu, d.h. erstellt eine Zugehörigkeit zu einer Kategorie oder fügt einer bestehenden Zugehörigkeit einen Wert hinzu. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des Kunden. *CategoryName* ist die technische Bezeichnung der in Dialogue Admin definierten Kategorie. *Value* bezeichnet den einzurichtenden String-Wert, der in der Kategorie Setup in Dialogue Admin definiert wird.
string **UpdateSingleCustomer**(*string* DataFields, *DataSet* CustomerData)	Sendet dem Dialogue Server Updates der Kundendaten zum Abspeichern der Änderungen. Mit dieser Methode kann ein neuer Kunde eingefügt oder ein bestehender Kunde gelöscht oder aktualisiert werden.

Methode	Beschreibung
	Wenn ein neuer Kunde eingefügt wird, wird die Kunden-ID des neuen Kunden zurückgegeben. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die in der CustomerDataXML enthalten ist. CustomerData entspricht dem DataSet Objekt mit den geänderten Kundendaten. **Hinweis:** DataFields ist theoretisch überflüssige Information. In der vorliegenden Version wird sie jedoch benötigt, um die Weiterleitung von Veränderungen zwischen einem Client und dem Dialogue Server zu vereinfachen.
string **UpdateSingleCustomer**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* DataFields, *DataSet* CustomerData)	Sendet dem Dialogue Server Updates der Kundendaten zum Abspeichern der Änderungen. Mit dieser Methode kann ein neuer Kunde eingefügt oder ein bestehender Kunde gelöscht oder aktualisiert werden. Wenn ein neuer Kunde eingefügt wird, wird die Kunden-ID des neuen Kunden zurückgegeben. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *CustomerID* entspricht der ID des zu aktualisierenden, zu löschenden oder einzugebenden Kunden. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die in der CustomerDataXML enthalten ist. *CustomerData* entspricht dem DataSet Objekt mit den geänderten Kundendaten. **Hinweis:** DataFields ist theoretisch überflüssige Information. In der vorliegenden Version wird sie jedoch benötigt, um die Weiterleitung von Veränderungen zwischen einem Client und dem Dialogue Server zu vereinfachen.

Die Dialog-API

Übersicht

Die Dialog-API stellt Methoden für den Zugriff auf kundenbezogene Dialogfelder und Daten bereit.

Methoden

Folgende Methoden werden unterstützt:

Methode	Beschreibung
DataSet **EvaluateExpression**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string* Expression)	Gibt ein DataSet Objekt mit dem Ergebniswert des angegebenen Ausdrucks zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *ParticipantID* entspricht der ID des Dialog-Teilnehmers, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck.
bool **EvaluateExpressionBool**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string* Expression)	Wertet einen booleschen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *ParticipantID* entspricht der ID des Dialog-Teilnehmers, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Bei Angabe eines nicht booleschen Ausdrucks wird eine Ausnahme ausgelöst.
string **EvaluateExpressionString**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string* Expression)	Wertet einen Ausdruck aus und gibt das Ergebnis zurück. *CustDomainID* entspricht der ID der Kundendomäne und *ParticipantID* entspricht der ID des Dialog-Teilnehmers, für den der Ausdruck ausgewertet wird. *Expression* ist der auszuwertende Ausdruck. Durch Angabe eines Ausdrucks, der eine Datengruppe oder eine Matrix zurückgibt, wird eine Ausnahme ausgelöst. Zur Auswertung eines derartigen Ausdrucks wird die Methode *EvaluateExpression* angewandt.
integer **GetParticipantCount**(*int* CustDomainID, *int* GroupID, *string* FilterExpression)	Gibt die Anzahl Teilnehmer zurück, die die angegebenen Kriterien erfüllen. *CustDomainID* ist die ID der Kundendomäne. *GroupID* entspricht der ID der Dialoggruppe mit den Teilnehmern. Der Ausdruck *FilterExpression* wird verwendet, um die Auswahl gezählter Teilnehmer zu filtern oder zu verfeinern.
DataSet **GetParticipants**(*int* CustDomainID, *int* GroupID, *string* FilterExpression, *string* DataFields, *integer* MaxCount)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das Teilnehmer mit Kundendaten enthält. *CustDomainID* ist die ID der Kundendomäne. *GroupID* entspricht der ID der Dialoggruppe mit den Teilnehmern. Der Ausdruck *FilterExpression* wird verwendet, um die Auswahl zurückgegebener Teilnehmer zu filtern oder zu verfeinern. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird.

Methode	Beschreibung
	MaxCount zeigt die maximale Anzahl zurückzugebender Teilnehmer an. *MaxCount* auf -1 einstellen, um alle Teilnehmer zurückzugeben.
DataSet **GetParticipantSelection**(*int* GroupID, *int* SelectionID, *string* DataFields, *integer* MaxCount)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das Teilnehmer mit Kundendaten enthält. Die zurückgegebenen Teilnehmer *müssen* in der angegebenen Dialoggruppe *und* gleichzeitig in der angegebenen Auswahl enthalten sein. *GroupID* entspricht der ID der Dialoggruppe mit den Teilnehmern. *SelectionID* entspricht der ID der Auswahl. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird. *MaxCount* zeigt die maximale Anzahl zurückzugebender Teilnehmer an. *MaxCount* auf -1 einstellen, um alle Teilnehmer zurückzugeben.
integer **GetParticipantSelectionCount**(*int* GroupID, *int* SelectionID)	Gibt die Anzahl Teilnehmer zurück, die die angegebenen Kriterien erfüllen. Die gezählten Teilnehmer *müssen* in der angegebenen Dialoggruppe *und* gleichzeitig in der angegebenen Auswahl enthalten sein. *GroupID* entspricht der ID der Dialoggruppe mit den Teilnehmern. *SelectionID* entspricht der ID der Auswahl.
DataSet **GetSingleParticipant**(*long* ParticipantID, *string* DataFields)	Gibt ein DataSet Objekt zurück, das einen einzigen Teilnehmer mit Kundendaten enthält. *CustDomainID* ist die ID der Kundendomäne. *ParticipantID* entspricht der ID des zurückzugebenden Teilnehmers. *DataFields* ist eine durch Semikolon getrennte Liste mit Datengruppen und Feldern für Kunden (aus der Definition der Kundendomäne), die im DataSet Objekt zurückgegeben wird.

Clientseitige Ereignisse und Skripte

Informationen zu clientseitigen Ereignissen und Skripten

Übersicht

Das Fragebogenmodul unterstützt clientseitiges Scripting mit Standard JavaScript Sprache. Der Zweck des clientseitigen Scripting ist, die Benutzeroberfläche der Browserseite verändern zu können, beispielsweise Werte zu ändern oder Elemente/Fragen ein- oder auszublenden. Skripte können für eine Vielzahl Ereignisse in Steuerelementen zu Fragen und Alternativen und für das Seitenobjekt definiert werden.

Die Skriptsprache

Es wird die weit verbreitete JavaScript Sprache verwendet. Ein Satz **besonderer clientseitiger Unterstützungsfunktionen und -eigenschaften** ist für das Schreiben von JavaScript im Fragebogenmodul verfügbar. Mit diesen Unterstützungsfunktionen hat man problemlos Zugriff auf Elemente und Steuerelemente auf der Seite, wie auch auf Funktionalität, beispielsweise das Einstellen von Werten und Anzeigen von Nachrichten.

Ereignisse

Beim Einsatz von clientseitigem Scripting in einem Fragebogen steht für Steuerelemente für Fragen und Alternativen und das Page-Objekt eine Vielzahl Ereignisse zur Verfügung.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Mit clientseitigen Skripten und Ereignissen arbeiten** auf Seite 215.

Mit clientseitigen Skripten und Ereignissen arbeiten

Übersicht

In einem Fragebogen können clientseitige Skripte für viele Ereignissätze für Layout (alle Seiten), Seiten, Fragen und Alternativen definiert werden.

Beim Schreiben eines Skripts für ein Ereignis ist die Eigenschaft *MHControl* immer verfügbar. Diese Eigenschaft gibt immer das Element zurück, das das Ereignis ausgelöst hat.

In einem Fragebogen können JavaScripts auf vier Ebenen hinzugefügt werden:

1. **Layout**

   JavaScripts, die auf Layout-Ebene hinzugefügt werden, werden allen Seiten hinzugefügt. Wenn für das gleiche Ereignis auf einer besonderen Seite ein Skript hinzugefügt wird, wird dadurch das zum Layout hinzugefügte Skript überschrieben.

2. **Seite**

   JavaScripts für das Page-Objekt.

3. **Frage**

   JavaScripts für Ereignisse auf dem Steuerelement der Frage.

4. **Alternative**

   JavaScripts für Ereignisse auf dem Steuerelement der Alternative zur Frage.

JavaScripts hinzufügen

Um ein JavaScript für ein Ereignis zu definieren, ein **Layout im Fragebogen** öffnen und zu dem/der **Layout**, **Seite**, **Frage oder Alternative** wechseln, zu dem/der ein Skript hinzugefügt werden soll. Mit der rechten Maustaste anklicken und **JavaScripts** auswählen (oder die Schaltfläche Skript anklicken).

Das Fenster **JavaScripts** wird geöffnet. In der Ereignis-Liste ein Ereignis markieren. Die JavaScript Anweisung in das Textfeld **Skript** schreiben. Klicken Sie auf „**OK**“.

JavaScripts-Übersicht

Im Fenster **JavaScripts-Übersicht** wird eine Übersicht über alle in einem Layout verwendeten JavaScripts angezeigt. Die hier aufgeführten Skripte können direkt aus diesem Fenster bearbeitet werden. Um das Fenster **JavaScripts-Übersicht** anzuzeigen, mit der rechten Maustaste an eine beliebige Stelle in die Layout Strukturansicht klicken und **JavaScripts-Übersicht** auswählen.

Eine ausführliche Liste aller beim Scripting verfügbaren Ereignisse finden Sie unter **Verfügbare Ereignisse** auf Seite 216 .

Verfügbare Ereignisse

Verfügbare Ereignisse

Nachstehend folgt eine Liste der im Fragebogenmodul verfügbaren Ereignisse:

Ereignis	Beschreibung
onclick	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer das Objekt mit der linken Maustaste anklickt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onchange	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Inhalt des Objektes oder der Auswahl geändert wurde *Geltungsbereich*: Question, Alternative
onblur	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn das Objekt den Eingabefokus verliert *Geltungsbereich*: Question, Alternative
ondblclick	*Beschreibung*: Wird beim Doppelklicken auf das Objekt ausgelöst *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onfocus	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn auf das Objekt fokussiert wird *Geltungsbereich: Question, Alternative*
onkeydown	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer eine Taste drückt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onkeypress	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer eine alphanumerische Taste drückt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onkeyup	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer eine Taste loslässt.

Ereignis	Beschreibung
	Geltungsbereich: Page, Question, Alternative
onmousedown	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer das Objekt mit einer der Maustasten anklickt. *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onmousemove	*Beschreibung*: Wird permanent ausgelöst, wenn der Benutzer mit der Maus über das Objekt fährt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onmouseover	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer den Mauszeiger in das Objekt bewegt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onmouseup	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer eine Maustaste loslässt, während die Maus über dem Objekt steht *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative
onpageenter	*Beschreibung*: Wird sofort ausgelöst, wenn der Browser das Objekt geladen hat *Geltungsbereich*: Page
onpageexit	*Beschreibung*: Wird sofort ausgelöst, bevor das Objekt entfernt wird *Geltungsbereich*: Page
onbeforevalidate	*Beschreibung*: Wird sofort ausgelöst, bevor die Seite überprüft wird *Geltungsbereich*: Page *Verwenden*: Bei Rückgabe von 'falsch' wird die Seite nicht überprüft und vorgelegt(`Rückgabe falsch;`)
onaftervalidate	*Beschreibung*: Wird sofort nach erfolgreicher Überprüfung der Seite ausgelöst *Geltungsbereich*: Page *Verwenden*: Bei Rückgabe von 'falsch' wird die Seite nicht vorgelegt(`Rückgabe falsch;`)
onmouseout	*Beschreibung*: Wird ausgelöst, wenn der Benutzer den Mauszeiger außerhalb der Objektgrenzen bewegt *Geltungsbereich*: Page, Question, Alternative

Globale Skript Methoden

Globale Methoden

Beim Einsatz von clientseitigem JavaScript in einem Fragebogen sind folgende globale Funktionen verfügbar:

Funktion	Beschreibung
void **MHDisplayErrorMessage**(*string* errorMessage [, *string* questionKey])	**Parameter** *errorMessage*: Die anzuzeigende Fehlermeldung. *questionKey* (optional): Gibt den Frage-Schlüssel an. Wenn angegeben, wird die Fehlermeldung zur Frage angezeigt, ansonsten wird die Fehlermeldung am Seitenende angezeigt. **Beschreibung** Diese Methode stellt eine leichte Funktion dar, um den Wert eines Steuerelements einer Frage oder Alternative einzustellen. Diese Methode verfügt über keinen Rückgabewert. **Rückgabewert** Diese Methode verfügt über keinen Rückgabewert. **Beispiel** Dieses Beispiel zeigt eine Fehlermeldung in Verbindung mit einer Frage: `MHDisplayErrorMessage("Please fill in your phone number", "Q7");`
object **MHGetAlternativeContainer(** *string* questionKey, *string* alternativeKey **)**	**Parameter** *questionKey*: Der Frage-Schlüssel. *alternativeKey*: Der Alternativen-Schlüssel. **Rückgabewert** Gibt das Element (TABLE), das einen Radiobutton oder ein Kontrollkästchen als Alternative enthält zurück. Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Table HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** **Beispiel** Dieses Beispiel verändert den Rahmen einer Alternative: `var alternative = MHGetAlternativeContainer("Q2", "A3"); alternative.style.border = "2px outset red";`

Funktion	Beschreibung

object **MHGetAlternativeImage(** *string* questionKey, *string* alternativeKey**)**	**Parameter**
	questionKey: Gibt den Frage-Schlüssel an.
	alternativeKey: Gibt den Alternativen-Schlüssel an.
	Rückgabewert
	Gibt das Bildelement einer Alternative zurück.
	Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Img HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	Beispiel
	Dieses Beispiel verändert die URL des Bildes einer Alternative:
	`var image = MHGetAlternativeImage("Q5", "A3");`
	`image.src = "http://myserver/path/football.jpg";`

object **MHGetCaption(** *string* questionKey [, *string* alternativeKey]**)**	**Parameter** *questionKey*: Gibt den Frage-Schlüssel an. *alternativeKey* (optional): Gibt den Alternativen-Schlüssel an. Wenn er ausgelassen wird, wird das Titelelement der Frage zurückgegeben. **Return value** Gibt das Titelelement einer Frage oder einer Alternative zurück. Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Span HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** **Beispiel** Dieses Beispiel ändert den Titel einer Frage: `var caption = MHGetCaption("Q3"); caption.innerHTML = "Custom Question Caption";`
object **MHGetControl(***string* questionKey [, *string* alternativeKey, *bool* getAlternativeTextbox] **)**	**Parameter** *questionKey*: Gibt den Frage-Schlüssel an. *alternativeKey* (optional): Gibt den Alternativen-Schlüssel an. Wenn er ausgelassen wird, wird das Steuerelement der Frage zurückgegeben. *getAlternativeTextbox* (optional): Wenn der Funktion 'richtig' zugewiesen wird, wird das Textfeld der Alternative zurückgegeben. **Rückgabewert** Gibt ein Frage-, Alternativ- oder ein alternatives Textfeld-Element zurück. Der Typ des Rückgabeelements ist von dem angeforderten Fragebogenelement abhängig: • Steuerelement eines einzeiligen Textfeldes: **Input HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**

Funktion	Beschreibung

	• Steuerelement eines mehrzeiligen Textfeldes: **Textarea HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	• Steuerelement Dropdownliste: **Select HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	• Steuerelement Listenfeld: **Select HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	• Steuerelement Optionsfeld: **Input HTML element, type = radio (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	• Steuerelement Kontrollkästchen: **Input HTML element, type = checkbox (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	
	Beispiel
	
	In diesem Beispiel wird ein Kontrollkästchen (einer Multiple-Choice-Frage) eingerichtet:
	`var chkbox = MHGetControl("Q1", "A2");`
	`chkbox.checked = true;`

object **MHGetMatrixCaption(** *string* matrixKey [, *string* type, *int* index]**)**	**Parameter**
	
	matrixKey: Gibt den Matrix-Schlüssel an.
	
	Typ: (optional) Gibt an, ob es sich um eine Zeile oder eine Spalte handelt. „`row`" oder „`column`" einstellen, um das Beschriftungselement für die Zeile oder Spalte zu erhalten. Bei Auslassung oder anderem Wert wird der Titel der Matrix zurückgegeben.
	
	index (optional): Gibt den Index einer Zeile oder Spalte an. Der Index für die erste Zeile oder Spalte = 0.
	
	Rückgabewert
	
	Gibt das Titelelement einer Matrix oder das Titelelement einer Zeile oder Spalte in einer Matrix zurück.
	
	Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Span HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	
	Beispiel
	
	In diesem Beispiel wird der Titel der zweiten Zeile einer Matrix geändert:
	`var rowcaption = MHGetMatrixCaption("M1", "row", 1);`
	`rowcaption.innerHTML = "Custom Row Caption";`

object **MHGetQuestionContainer(** *string* key [, *bool* isMatrix]**)**	**Parameter** *Schlüssel*: Entweder ein Frage-Schlüssel oder ein Matrix-Schlüssel. *isMatrix* (optional): Gibt an, ob es sich bei dem Container um eine Matrix handelt. Bei Auslassung wird der Container als Frage betrachtet. **Rückgabewert**

Funktion	Beschreibung

	Gibt das eine Frage oder Matrix enthaltende Element (SectionItem) zurück. Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Table HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	Beispiel
	In diesem Beispiel wird eine ganze Frage ausgeblendet:
	`var question = MHGetQuestionContainer("Q2");`
	`question.style.display = "none";`

object **MHGetQuestionImage**(*string* key [, *int* index, *bool* isMatrix])	**Parameter**
	Schlüssel: Gibt den Matrix- oder Frage-Schlüssel an.
	index (optional): Gibt den Index des Frage- oder Matrix-Bildes an. Der Index des ersten Bildes ist = 0. Bei Auslassung wird das erste Bild zurückgegeben.
	isMatrix (optional): Gibt an, ob eine Matrix-Frage angefordert wird. Bei Auslassung wird das Bild als Fragebild betrachtet.
	Rückgabewert
	Gibt das Bildelement einer Frage oder Matrix zurück.
	Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Img HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	Beispiel
	Dieses Beispiel verändert die URL eines Fragebildes:
	`var image = MHGetQuestionImage("Q4");`
	`image.src = "http://myserver/path/car.jpg";`

object **MHGetSection(***int* sectionIndex**)**	**Parameter**
	sectionIndex: Gibt den Index des Seitenabschnitts an. Der Index des ersten Abschnitts ist 0.
	Rückgabewert
	Gibt das Abschnittselement zurück. Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Table HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	Beispiel
	In diesem Beispiel wird der zweite Abschnitt auf der Seite ausgeblendet:
	`var section = MHGetSection(1);`
	`section.style.display = "none"`

Funktion	Beschreibung

object **MHGetSectionCaption(** *int* sectionIndex**)**	**Parameter**
	sectionIndex: Gibt den Index des Seitenabschnitts an. Der Index des ersten Abschnitts ist 0.
	Rückgabewert
	Gibt das Titelelement des Abschnitts zurück.
	Der Rückgabewert gehört zum Typ: **Table HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
	Beispiel
	In diesem Beispiel wird der Titel des ersten Absatzes der Seite geändert:
	`var caption = MHGetSectionCaption(0);`
	`caption.innerHTML = "Custom Section Caption";`

void **MHSetValue(***variant* value, *string* questionKey [, *string* alternativeKey, *bool* getAlternativeTextbox] **)**	**Parameter** *variant*: Der einzustellende Wert. Der Typ dieses Parameters ist von dem angegebenen Steuerelement der Frage oder Alternative abhängig. *questionKey*: Gibt den Frage-Schlüssel an. *alternativeKey* (optional): Gibt den Alternativen-Schlüssel an. *getAlternativeTextbox* (optional): Wenn der Funktion 'richtig' zugewiesen wird, wird der Wert des Textfeldes der Alternative entsprechend dem ersten Parameter eingestellt. **Beschreibung** Diese Methode stellt eine leichte Funktion dar, um den Wert eines Steuerelements einer Frage oder Alternative einzustellen. Diese Methode verfügt über keinen Rückgabewert. **Rückgabewert** Diese Methode verfügt über keinen Rückgabewert. **Beispiel** In diesem Beispiel wird der Wert einer einfachen (Text-) Frage eingestellt: `MHSetValue("Type Some Text Here...", "Q6");`

Global Skript Eigenschaften

Globale Eigenschaften

Beim Einsatz von clientseitigem JavaScript in einem Fragebogen sind folgende globale Eigenschaften verfügbar:

Eigenschaft	Beschreibung
string **MHAlternative-Key**	**Beschreibung** Diese Eigenschaft gibt den Schlüssel Alternative des Steuerelements Alternative, das das Ereignis ausgelöst hat, zurück. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft ist vom Typ Zeichenfolge-Objekt.
object **MHBackButton**	**Beschreibung** Holt die Schaltfläche „Zurück“. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ: **Input HTML element, type = submit (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
object **MHCloseButton**	**Beschreibung** Holt die Schaltfläche „Schließen“. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ: **Input HTML element, type = submit (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
string **MHContext**	**Beschreibung** Holt den Kontext des Antwortformulars oder stellt diesen ein. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ String.
object **MHControl**	**Beschreibung** Diese Eigenschaft gibt das Steuerelement zurück, das das Ereignis ausgelöst hat. **Eigenschaftstyp** Der Typ der Eigenschaft ist von dem Steuerelement abhängig, das das Ereignis ausgelöst hat. • Steuerelement eines einzeiligen Textfeldes: **Input HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**

Eigenschaft	Beschreibung
	• Steuerelement eines mehrzeiligen Textfeldes: **Textarea HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** • Steuerelement Dropdownliste: **Select HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** • Steuerelement Listenfeld: **Select HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** • Steuerelement Optionsfeld: **Input HTML element, type = radio (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** • Steuerelement Kontrollkästchen: **Input HTML element, type = checkbox (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).** • Steuerelement Seite: **Div HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
int **MHCustomerDomainID**	**Beschreibung** Holt die ID der Kundendomäne. Nur relevant wenn MHIsAnonymous = false. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ Integer.
int **MHCustomerID**	**Beschreibung** Holt die Kunden-ID. Nur relevant wenn MHIsAnonymous = false. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ Integer.
object **MHForwardButton**	**Beschreibung** Holt die Schaltfläche „Vorwärts“ (Weiter). **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ: **Input HTML element, type = submit (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
bool **MHIsAnonymous**	**Beschreibung** Diese boolesche Eigenschaft trifft zu, wenn das Antwortformular anonym ist, ansonsten ist sie falsch. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum booleschen Typ.
bool **MHIsNew**	**Beschreibung** Diese Eigenschaft ist richtig, wenn das Antwortformular neu ist (noch nicht gespeichert wurde), ansonsten ist sie falsch. **Eigenschaftstyp**

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Eigenschaft gehört zum booleschen Typ.
bool **MHIsPagePreview**	**Beschreibung** Diese boolesche Eigenschaft ist bei der Vorschau einer Seite in Visual Dialogue richtig, ansonsten ist sie falsch. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum booleschen Typ.
bool **MHIsPreviewMode**	**Beschreibung** Diese boolesche Eigenschaft ist bei der Vorschau des Fragebogens in Visual Dialogue richtig, ansonsten ist sie falsch. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum booleschen Typ.
string **MHQuestionKey**	**Beschreibung** Diese Eigenschaft gibt den Frage-Schlüssel des Frage-Steuerelements zurück, das das Ereignis ausgelöst hat. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft ist vom Typ Zeichenfolge-Objekt.
object **MHPage**	**Beschreibung** Ruft das Seitenelement „Fragebogen“ ab. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ: **Div HTML element (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**
int **MHPageIndex**	**Beschreibung** Ruft den Index der aktuellen Seite ab. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ Integer.
int **MHParticipantID**	**Beschreibung** Ruft die Teilnehmer-ID ab oder stellt diese ein. **Eigenschaftstyp** Die Eigenschaft gehört zum Typ Integer.
object **MHResetButton**	**Beschreibung** Ruft die Rücksetztaste ab.

Eigenschaft	Beschreibung
	Eigenschaftstyp Die Eigenschaft gehört zum Typ: **Input HTML element, type = submit (klicken, um externe Dokumentation anzuzeigen).**

Kapitel

Berichte

8

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Berichten 228
- Wie und warum Berichte eingesetzt werden 228
- Bericht-Designer 229
- Ansicht Vorschau 262
- Berichte durchsuchen 263
- Sicherheit für Berichte 264
- Berichtsformate 265
- Report Portal 265
- Integrierte Berichtserstellung 266

Informationen zu Berichten

Visual Dialogue wird mit einer integrierten Funktion für die Gestaltung und Ausführung von Berichten ausgeliefert. Zur Gestaltung der Berichte wird das integrierte Bericht-Designer-Tool verwendet.

Bericht-Designer

Der Bericht-Designer wird für die Gestaltung benutzerdefinierter Berichte verwendet, die auf Domänen- und/oder SQL-Datenquellen zurückgreifen.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Informationen zum Bericht-Designer** auf Seite 229.

Berichtsvorlagen

Verwenden sie den Bericht-Designer, um Berichtsvorlagen zu erstellen.

Eine *Berichtsvorlage* ist die Vorlage, die zur Erzeugung (und zum Abspeichern) von Berichten in der **Anwendung Report Portal** verwendet wird.

Einzelheiten über das Erstellen von Vorlagen siehe **Neue Berichtsvorlage erstellen** auf Seite 229.

Wie und warum Berichte eingesetzt werden

Unter Reporting versteht man den Prozess des Datenzugriffs, der Datenformatierung und -ausgabe innerhalb und außerhalb Ihrer Organisation.

Reporting wird auch in der Business Intelligence Strategie verwendet und liefert Ihren Benutzern die geforderte Information im erwarteten Format.

Das **Report Portal** vereinfacht die Verwaltung, Sicherung und Übermittlung von Berichten über das Internet. Und es bietet Informationen in bekannten, leicht anzuwendenden **Formaten**.

Die Berichts-Gleichung

Die untenstehende Gleichung zeigt den Prozess des Einsatzes von Berichten.

Datenzugriff + Datenverarbeitung + Berichtslayout = Ausgabe-Bericht

- **Datenzugriff**

  Unter Datenzugriff versteht man die tatsächlichen Daten in der Datenbank.

- **Datenverarbeitung**

  Datenverarbeitung bezieht sich auf die Berechnung von Zwischenergebnissen auf der Grundlage der Daten und die Änderung des Berichtslayouts bei der Berichtserstellung.

- **Berichtslayout**

Unter dem Berichtslayout versteht man einen Satz von Designkomponenten, die das Aussehen und die Griffigkeit des Berichtes beschreiben und das Verhalten der Komponenten bei der Erstellung des Berichtes festlegen.

- **Ausgabe-Bericht**

  Unter dem Ausgabe-Bericht versteht man das Ergebnis des Berichtsprozesses, in dem der richtige Inhalt in dem geforderten Format dargestellt wird.

  Diese Gleichung deckt mehr oder minder den gesamten, unter Reporting bekannten Entwicklungsbereich ab. Dabei kommt jedem Element der Gleichung im Wesentlichen die gleiche Bedeutung zu. Wenn eines der Elemente der Gleichung nicht oder unzureichend unterstützt wird, ist die Nützlichkeit des Reporting erheblich eingeschränkt.

Bericht-Designer

Neue Berichtsvorlage erstellen

Um eine neue Berichtsvorlage zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Berichtsvorlage**. Das Fenster **Assistent für neue Berichtsvorlage** wird geöffnet.

Schritt 1

Auf der ersten Seite im Assistenten geben Sie einen Namen für die neue Berichtsvorlage und optional eine Beschreibung ein.

Darüber hinaus müssen Sie den Ordner im Report Portal auswählen, in dem die Berichtsvorlage gespeichert werden soll.

Um einen Ordner im Report Portal zu löschen, zu erstellen oder umzubenennen, klicken Sie auf die Schaltfläche rechts neben der Ordner-Dropdownliste. Das Fenster **Ordner in Report Portal wählen** wird geöffnet.

Schritt 2

Auf der zweiten und letzten Seite des Assistenten wird das **Standardausgabeformat** ausgewählt. Eine Liste der verschiedenen Berichtsformate finden Sie unter **Berichtsformate** auf Seite 265.

Hinweis: Alle im Assistenten ausgewählten Texte und Optionen können zu einem späteren Zeitpunkt im Fenster **Berichtseigenschaften** geändert werden.

Sobald Sie den **Assistenten für neue Berichtsvorlage** abgeschlossen haben, wird der **Bericht-Designer** geöffnet.

Informationen zum Bericht-Designer

Mit der Bericht-Designer erstellen und entwerfen Sie Berichtsvorlagen.

Im Bericht-Designer gibt es drei Ansichten:

- **Daten**

  Beim Öffnen eines Berichts oder beim Erstellen eines neuen Berichts wird standardmäßig die Datenansicht angezeigt. Ihre erste Aufgabe besteht i. d. R. darin, die Datenquellen zu bestimmen.

- **Layout**

  Die Layout-Ansicht ist in zwei Bereiche unterteilt: Canvas und Arbeitsbereich. Der Canvas-Bereich enthält den eigentlichen Berichtsentwurf. Hier platzieren Sie die **Bereiche** und Komponenten, die letztendlich den Inhalt der einzelnen Berichtseiten steuern. Der Arbeitsbereich besteht aus **Symbolleisten**, **Komponenten-Paletten**, Linealen und anderen Tools für die Bearbeitung des Canvas-Bereichs.

- **Vorschau**

  In der Ansicht Vorschau können Sie Ihren Bericht anhand verschiedener Testparameterwerte im Voraus ansehen.

Eigenschaften von Berichtsvorlagen

Um die Eigenschaften einer Berichtsvorlage zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Datei**. Informationen zur Sicherheit in Berichten finden Sie unter **Sicherheit für Berichte** auf Seite 264.

Die Registerkarte Allgemein

Allgemeine Eigenschaften der Vorlage.

- **Name**: Der Name der Berichtsvorlage.
- **Beschreibung**: Die Beschreibung der Berichtsvorlage.
- **Erstellt** (schreibgeschützt): Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Vorlage erstellt wurde.
- **Erstellt von** (schreibgeschützt): Der Benutzername des Benutzers, der den Bericht erstellt hat.
- **Zuletzt geändert** (schreibgeschützt): Datum und Uhrzeit, zu dem/der die Vorlage zuletzt geändert wurde.
- **Zuletzt geändert von** (schreibgeschützt): Der Benutzername des Benutzers, der die Vorlage zuletzt geändert hat.

Registerkarte Report Portal

Mit diesen Eigenschaften können Sie das Berichtsverhalten im **Report Portal** steuern.

- **Report Portal-Ordner**: Der Ordner im Report Portal, in dem die Vorlage gespeichert ist. Klicken Sie auf die Schaltfläche zum Durchsuchen rechts neben dem Ordnernamen, um die Vorlagenordner zu durchsuchen und zu verwalten.
- **Standardformat**: Das Standardausgabeformat, in dem der Bericht ausgeführt wird. Eine detaillierte Liste mit den verfügbaren Formaten finden Sie unter **Berichtsformate** auf Seite 265.
- **In der Übersicht von Report Portal veröffentlichen**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Berichtsvorlage in der Übersicht von Report Portal aufgeführt werden soll. Die Übersichtseite in Report Portal besteht aus einer Liste aller veröffentlichten Berichte unter **Report Portal**.

  Diese Option wird in der Regel erst dann aktiviert, wenn Sie die Vorlage vollständig entworfen haben.

- **Berichtsausführung aktivieren**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Benutzer von Report Portal berechtigt sind, den Bericht auszuführen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, steht nur das Vorlagenarchiv zur Verfügung.

Registerkarte Erweitert

Mit diesen Eigenschaften können Sie den Bericht einem Systemtyp zuordnen. Alle **Standardberichte** sind beispielsweise einem festgelegten Systemberichtstyp zugeordnet.

- **Auf einen Systemberichtstyp beziehen**: Es wird eine Liste aller Systemberichtstypen angezeigt.
- **Nur mit einer bestimmten Kundendomäne verwenden**: Eine Liste aller verfügbaren Domains. Ordnen Sie den Systemberichtstyp nur einer Domain in dieser Dropdownliste zu.

Datenansicht

Informationen zur Datenansicht

Beim Öffnen oder Erstellen eines Berichts wird standardmäßig die Datenansicht angezeigt. Hier bestimmen Sie alle im Bericht verwendeten Datenquellen. In dieser Ansicht definieren Sie Ihre Datenquellen und geben die Parameter an, die zum Filtern oder Einschränken der Daten zur Laufzeit verwendet werden.

Datenquellen

Daten können aus zwei unterschiedlichen Typen von Datenquellen ausgewählt werden:

1. **Benutzerdefinierte SQL**

   Mit dieser Option können Sie eigene SQL-Abfragen für die Auswahl der Daten aus SQL-Datenbanken schreiben.

2. **Kundendomäne**

   Mit dieser Option rufen Sie Daten aus Kundendomänen ab. Vordefinierte **Auswahlen** dienen zur Begrenzung der Datenauswahl.

Informationen zur Definition neuer Datenquellen finden Sie unter **Datenquellen definieren** auf Seite 232.

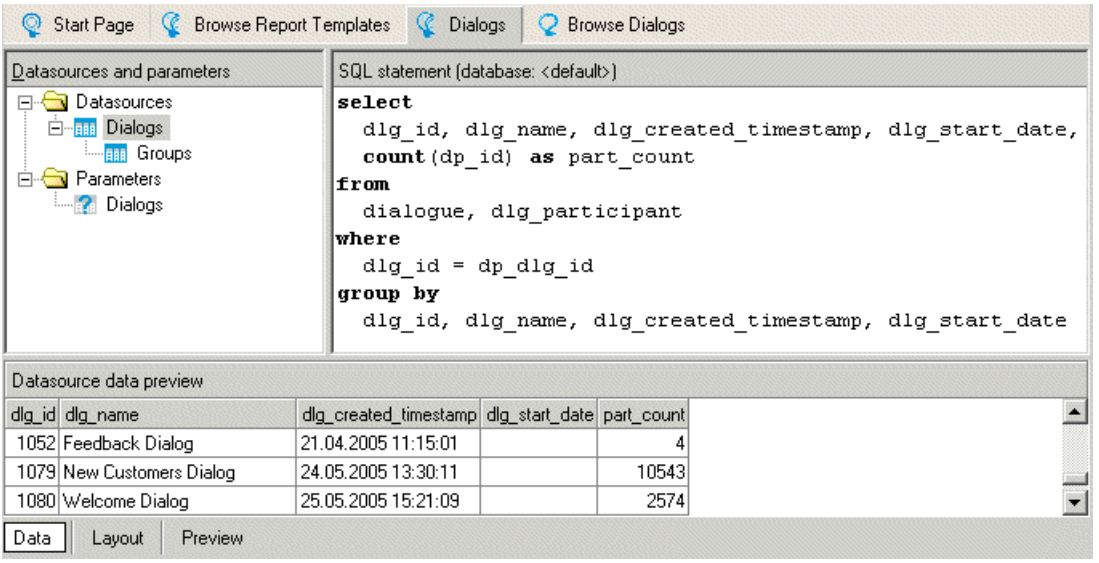
Eine Datenquelle kann auch als untergeordnete Datenquelle erstellt werden. Eine untergeordnete Datenquelle wird “unter” einer anderen Datenquelle erstellt und ist an ihre “übergeordnete Datenquelle” gebunden. Informationen zur Definition neuer untergeordneten Datenquellen finden Sie unter **Untergeordnete Datenquelle definieren** auf Seite 233.

Parameter

Parameter werden zum Filtern oder Begrenzen der Datenauswahl zur Laufzeit verwendet. Es können mehrere Parameter definiert werden, die jeweils an ein oder viele Datenquellen-Felder gebunden sind.

Die Benutzeroberfläche der Datenansicht

In der Abbildung unten ist eine Datenansicht mit zwei definierten SQL-Datenquellen dargestellt.



Datenquellen definieren

Um eine neue Datenquelle zu erstellen, wählen Sie **Datenquelle** > **Neue Datenquelle...** auf der Menüband-Registerkarte **Daten**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datenquellen-Ordner in der Strukturansicht und wählen Sie **Neue Datenquelle**. Der **Assistent für neue Datenquelle** wird geöffnet.

Schritt 1

Auf der ersten Seite im Assistenten geben Sie einen Namen für die Datenquelle und optional eine Beschreibung ein.

Schritt 2

Auf der zweiten Seite des Assistenten wird der **Datenquellentyp** ausgewählt.

- **Benutzerdefinierte SQL**

  Mit dieser Option können Sie eigene SQL-Abfragen für die Auswahl der Daten aus SQL-Datenbanken schreiben.

- **Kundendomäne**

  Mit dieser Option wählen Sie Daten aus einer Kundendomäne aus.

Wenn Sie **Benutzerdefinierte SQL** auswählen, wird der Assistent nach diesem Schritt beendet. Wenn Sie **Kundendomäne** auswählen, muss die dritte Seite (der dritte Schritt) durchgeführt werden.

Schritt 3

Auf der dritten und letzten Seite des Assistenten wählen Sie die Kundendomäne und optional eine **Auswahl** (zur Begrenzung der Datenauswahl) aus:

Weitere Information

Informationen zur Definition neuer untergeordneten Datenquellen finden Sie unter **Untergeordnete Datenquelle definieren** auf Seite 233.

Nachdem Sie eine Datenquelle erstellt haben, können Sie an die Datenquelle gebundene Parameter definieren. Siehe **Parameter definieren und binden** auf Seite 234.

Informationen über das Testen einer Datenquelle finden Sie unter **Datenquellen testen** auf Seite 235.

Informationen über das Sortieren einer Datenquelle finden Sie unter **Datenquellen sortieren** auf Seite 237.

Untergeordnete Datenquelle definieren

Eine untergeordnete Datenquelle wird “unter” einer anderen Datenquelle erstellt und ist an ihre “übergeordnete Datenquelle” gebunden.

Eine untergeordnete Datenquelle erstellen

Um eine untergeordnete Datenquelle zu erstellen, wählen Sie auf der Menüband-Registerkarte **Daten** die “übergeordnete Datenquelle” aus und dann **Datenquelle** > **Neue untergeordnete Datenquelle...** , oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datenquellenordner in der Strukturansicht und wählen Sie **Neue untergeordnete Datenquelle**. Der **Assistent für neue Datenquelle** wird geöffnet.

Hinweis: Eine untergeordnete Datenquelle kann nur zu einer SQL-Datenquelle erstellt und nur mithilfe einer SQL-Anweisung definiert werden (der Assistent unterstützt also nur den ersten Schritt).

Untergeordnete Datenquelle an die übergeordnete Datenquelle binden

Wenn Sie eine untergeordnete Datenquelle definieren, muss diese mithilfe einer Hostvariablen an die übergeordnete Datenquelle “gebunden” werden. Die Hostvariable bezieht sich direkt auf ein Feld in der übergeordneten Datenquelle.

Mit Hostvariablen können Sie auch **Berichtsparameter** an eine untergeordnete Datenquelle binden. Falls der Parametername Leerzeichen enthält, müssen diese für Referenzen in der SQL-Anweisung durch Unterstriche ersetzt werden.

Verwendung

Die untergeordnete Datenquelle wird für jede Zeile in der Ergebnisdatentabelle der übergeordneten Datenquelle einmal ausgeführt. Untergeordnete Datenquellen sind beispielsweise für **Unterberichte** oder die DBDiagramm-Komponente nützlich.

Weitere Information

Nachdem Sie eine Datenquelle erstellt haben, können Sie an die Datenquelle gebundene **Parameter** definieren.

Informationen über das Testen Ihrer Datenquelle finden Sie unter **Datenquellen testen** auf Seite 235.

Informationen über das Sortieren Ihrer Datenquelle finden Sie unter **Datenquellen sortieren** auf Seite 237.

Parameter definieren und binden

Parameter werden zum Filtern oder Begrenzen der Datenauswahl während der Berichtgenerierung verwendet.

Für einen Bericht können ein oder mehrere Parameter definiert werden. Um einen Parameter zu erstellen, wählen Sie **Parameter** auf der Registerkarte **Daten**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Parameterordner in der Strukturansicht und wählen Sie **Neuer Parameter**. Das Fenster **Neuer Parameter** wird geöffnet.

Die Registerkarte Allgemein

In der Registerkarte **Allgemein** werden folgende Eigenschaften definiert:

- **Parametername**: Name des Parameters (erforderlich)
- **Beschreibung**: Beschreibung des Parameters (optional)
- **Erforderlicher Parameter**: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, muss ein Parameter angegeben werden.
- **Datentyp**: Datentyp des Parameters (erforderlich)
- **Operator**: Operator des Parameters (erforderlich)
- **Fester Operator**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Operator zu sperren. Wenn es nicht aktiviert ist, kann der Operator während der Laufzeit geändert werden.
- **Standardwert**: Mit dieser Option können Sie den Standardwert für den Parameter festlegen (optional).

Registerkarte Bindungen

In der Registerkarte **Bindungen** können Bindungen an eine oder mehrere Datenquellen definiert werden.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Bindung hinzuzufügen.

- **Datenquelle**: Wählen Sie die Datenquelle für die Bindung aus.
- **Feld**: Wählen Sie das Datenquellenfeld für die Bindung aus.

Klicken Sie dann auf **OK**. Die Parameterbindung wird zur Liste der Parameterbindungen hinzugefügt (wie in den beiden oben stehenden Abbildungen dargestellt).

Um eine Bindung zu bearbeiten, wählen Sie diese aus und klicken auf **Bearbeiten**. Das Eigenschaftenfenster für **Parameterbindung** wird geöffnet.

Um eine Bindung zu löschen, wählen Sie diese aus und klicken auf **Löschen**.

Hinweis: Anstatt ein Feld an einen Parameter zu binden, können Sie auch direkt in der obersten SQL-Anweisung einer Datenquelle auf den Parameter verweisen. Beispiel:

```
SELECT * FROM dialog where dlg_id = :Dialog
```

Falls der Parametername Leerzeichen enthält, müssen diese für Referenzen in der SQL-Anweisung durch Unterstriche ersetzt werden.

Registerkarte SQL-Suche

Bei Bedarf kann eine SQL-Suchabfrage definiert werden. Wenn Sie den Bericht in **Report Portal** ausführen, wird die SQL-Suchabfrage ausgeführt. Lautet der Operator des Parameters “in”, dann werden

die Ergebnisse in einer Kontrollkästchenliste angezeigt. Anderenfalls werden sie in einer Dropdownliste angezeigt.

Um eine SQL-Suchabfrage zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SQL-Suche aktivieren** und schreiben die SQL-Anweisung. Um die SQL-Abfrage zu testen, klicken Sie auf **Test**. (Es wird die Anzahl der zurückgegebenen Zeilen angezeigt.)

Hinweis: Durch die SQL-Anweisung müssen entweder eine oder zwei Spalten zurückgegeben werden:

- Wird nur eine Spalte zurückgegeben, so wird diese als Wert und als “Anzeigetext” in der Kontrollkästchenliste/Dropdownliste aufgeführt.
- Werden zwei Spalten zurückgegeben, dann wird die erste Spalte als Wert und die zweite Spalte als Anzeigetext in der Kontrollkästchenliste/Dropdownliste angezeigt.

Registerkarte Erweitert

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Parameter einem Systemparametertyp zugeordnet werden soll. Wählen Sie in der Dropdownliste den Systemparametertyp aus. Handelt es sich bei dem Bericht beispielsweise um einen Systembericht des Typs *Dialogberichte*, muss der Bericht einen Parameter des Typs *Dialog-ID* enthalten.

Datenquellen testen

Alle Datenquellen in einem Bericht können getestet werden, indem Sie das Dataset der Datenquelle in einer Vorschau anzeigen.

SQL-Datenquelle testen

Eine SQL-Datenquelle können Sie mit oder ohne untergeordnete Datenquellen testen:

- **SQL-Datenquelle ohne untergeordnete Datenquellen testen**

  Um eine SQL-Datenquelle ohne Berücksichtigung von untergeordneten Datenquellen zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Datenquelle und anschließend **SQL testen** > **SQL testen** , oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datenquelle und wählen Sie **SQL testen**. Daraufhin wird die SQL-Anweisung ausgeführt und das Ergebnis im Fenster **Vorschau Datenquellendaten** angezeigt.

- **SQL-Datenquelle mit untergeordneten Datenquellen testen**

  Um eine SQL-Datenquelle mit eventuell untergeordneten Datenquellen zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Datenquelle und anschließend **Datenquelle testen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datenquelle und wählen Sie **Datenquelle testen**. Daraufhin werden die SQL-Anweisung und die untergeordneten Datenquellen ausgeführt und das Ergebnis im Fenster **Vorschau Datenquellendaten** angezeigt. Jede Zeile im Ergebnis kann erweitert werden, um auch die Ergebnisse der untergeordneten Datenquelle sichtbar zu machen.

  Wenn keine untergeordneten Datenquellen vorhanden sind, ist das Ergebnis dasselbe wie im vorherigen Ablauf.

Eine untergeordnete Datenquelle testen

Eine untergeordnete Datenquelle können Sie mit oder ohne Bindung an die übergeordnete Datenquelle testen:

- **Untergeordnete Datenquelle mit Bindung testen**

  Um eine untergeordnete Datenquelle mit Bindung an ihre übergeordnete Datenquelle zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Datenquelle und anschließend **Datenquelle testen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datenquelle und wählen Sie **Datenquelle testen**. Daraufhin werden die SQL-Anweisung und die untergeordnete Datenquelle ausgeführt und das Ergebnis im Fenster **Vorschau Datenquellendaten** angezeigt. Jede Zeile im Ergebnis der übergeordneten Datenquelle kann erweitert werden, um auch die Ergebnisse der untergeordneten Datenquelle sichtbar zu machen.

- **Untergeordnete Datenquelle ohne Bindung testen**

  Um eine untergeordnete Datenquelle ohne Bindung an ihre übergeordnete Datenquelle zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Datenquelle und anschließend **SQL testen** > **SQL testen** , oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datenquelle und wählen Sie **SQL testen**. In einem neuen Fenster werden Sie zur Eingabe des “Bindungsparameters” aufgefordert. Geben Sie einen Parameterwert ein, und klicken Sie auf **OK**. Daraufhin wird die SQL-Anweisung ausgeführt und das Ergebnis im Fenster **Vorschau Datenquellendaten** angezeigt.

Datenquelle aus der Kundendomäne testen

Um eine Datenquelle aus der Kundendomäne zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Datenquelle und anschließend **Datenquelle testen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datenquelle und wählen Sie **Datenquelle testen**. Das Ergebnis wird im Fenster **Vorschau Datenquellendaten** angezeigt.

Testwerte für Berichtsparameter

Um Ihre Datenquellen mit einem oder mehreren vorgegebenen Parameterwerten zu testen, wählen Sie auf der Registerkarte **Daten** die Option **Parameterwerte**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Strukturansicht und wählen Sie **Berichtsparameterwerte**. Das Fenster **Parameter-Testwerte des Berichts** wird geöffnet. Legen Sie die Testwerte für die gewünschten Parameter fest, und klicken Sie auf **OK**.

Erforderliche Parameter sind in dem Fenster rot dargestellt.

Zum Testen der Datenquellen im Bericht werden die vorgegebenen Parameterwerte verwendet.

Die globalen Testeinstellungen sind unter **Testoptionen** auf Seite 236 beschrieben.

Testoptionen

Die *Testoptionen* sind globale Einstellungen im Bericht-Designer und gelten somit für alle Berichte im Designer.

Um die Optionen zum Testen von Berichten im Bericht-Designer festzulegen, wählen Sie **Testoptionen** auf der Menüband-Registerkarte **Daten**. Das Fenster **Berichttestoptionen** wird geöffnet.

- **Max. Anzahl von Datensätzen im SQL-Beispiel**: Diese Einstellung legt die maximale Anzahl der während der Ausführung der SQL-Datenquelle zurückgegebenen Datensätze fest. Die Begrenzung können Sie deaktivieren, indem Sie entweder den Feldinhalt löschen oder auf -1 setzen.
- **Max. Anzahl von Datensätzen im Kundendomänen-Beispiel**: Diese Einstellung legt die maximale Anzahl der während der Ausführung einer Kundendomäne-Datenquelle zurückgegebenen Datensätze fest. Die Begrenzung können Sie deaktivieren, indem Sie entweder den Feldinhalt löschen oder auf -1 setzen.

Diese Einstellungen gelten auch für die Vorschau der Berichte in der **Vorschauansicht**.

Datenquellen sortieren

Es besteht die Möglichkeit, die für den Bericht definierten Datenquellen zu sortieren. Um die Sortierung für eine Datenquelle festzulegen, wählen Sie die Datenquelle in der Strukturansicht aus, klicken mit der rechten Maustaste und wählen **Einstellungen der Datenquellensortierung**. Das Fenster **Einstellungen der Datenquellensortierung** wird geöffnet.

Wählen Sie die verfügbaren Felder (Spalten) aus, nach denen die Datenquelle sortiert werden soll, und klicken Sie auf den Pfeil nach links. Die ausgewählten Felder werden in die Liste **Sortierfelder** übernommen. Um die verfügbaren Felder zu sortieren, klicken Sie auf den “Doppelpfeil nach links”.

Um Felder aus der Liste **Sortierfelder** zu entfernen, wählen Sie die gewünschten Elemente aus und verschieben diese in die Liste **Verfügbare Felder** durch Klick auf den Pfeil nach rechts.

Um die Sortierreihenfolge für ein Datenquellenelement zu ändern, wählen Sie das Element aus und klicken auf .

Layout-Ansicht im Bericht-Designer

Informationen zur Layout-Ansicht im Bericht-Designer

In der Layout-Ansicht entwerfen und erstellen Sie ein Berichtslayout.

Die Layout-Ansicht ist in zwei Bereiche unterteilt: Toolbox und Canvas.

Toolbox

Die Toolbox besteht aus komponentenspezifischen Paletten, **Symbolleisten**, Linealen und anderen Tools zur Bearbeitung des Canvas-Bereichs.

Details zu den verfügbaren Toolboxkomponenten finden Sie unter **Überblick über Layout Tools** auf Seite 239.

Canvas

Der Canvas-Bereich enthält den Berichtsentwurf. Hier platzieren Sie die **Bereiche** und Komponenten (aus der Toolbox), die letztendlich den Inhalt der jeweiligen Berichtseiten steuern.

Berichtsbereiche

Informationen zu Berichtsbereichen

Die Canvas ist in verschiedene *Bereiche* unterteilt.

Darin platzieren Sie die Komponenten, die den Inhalt der einzelnen Berichtseiten steuern.

Bereiche

Die Bereichsbezeichnung befindet sich im unmittelbar darunterliegenden Abschnittsteiler: Der erste Bereich wird “Kopfzeile”, der zweite “Detail” und der dritte “Fußzeile” genannt. Bei der Generierung des Berichts werden die Bereiche auf unterschiedliche Seitenteile gedruckt. Für die unterschiedlichsten Anlässe gibt es viele verschiedene Bereiche.

Um einem Bericht Bereiche hinzuzufügen oder sie daraus zu entfernen, wählen Sie **Bereiche** auf der Menüband-Registerkarte **Layout**.

Sie können bzw. müssen folgende Bereiche in einem Bericht verwenden:

- **Detail**

  Der Detailbereich enthält den Text Ihres Berichts. Dieser Bereich ist immer vorhanden und kann nicht entfernt werden.

- **Überschrift**

  Der Inhalt des Überschriftbereichs wird oben auf jeder Seite des Berichts angezeigt.

- **Fußzeile**

  Der Inhalt des Fußzeilenbereichs wird unten auf jeder Seite des Berichts angezeigt.

- **Titel**

  Der Inhalt des Titelbereichs wird einmal am Anfang des Berichts angezeigt.

- **Zusammenfassung**

  Der Inhalt des Zusammenfassungsbereichs wird einmal am Ende des Berichts angezeigt.

Wie Sie die Bereiche anpassen, lesen Sie unter **Bereich anpassen** auf Seite 238.

Bereich anpassen

Wenn eine Zeichenform nicht in einen Bereich, z. B. in den Überschriftbereich, passt, können Sie Abhilfe schaffen, indem Sie den Bereich erhöhen.

So passen Sie die Höhe an:

1. Setzen Sie den Cursor auf den Teiler mit der Bezeichnung **Überschrift**. Der Cursor nimmt die Form eines Aufwärts-/Abwärtspfeils an. Dies bedeutet, dass Sie den Teiler nach oben oder nach unten ziehen können.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Teiler nach oben bzw. nach unten. Beachten Sie die zwei kleinen Linien auf dem vertikalen Lineal links neben dem Teiler. Sie werden als Führungslinien bezeichnet, da sie die neue Position des Teilers darstellen.
3. Erhöhen Sie den Überschriftbereich, indem Sie den Teiler entsprechend ziehen.

Diese Methode zum Ändern der Größe des Überschriftbereichs eignet sich für alle Bereiche.

Layout Tools

Überblick über Layout Tools

Die Layout-Tools bestehen aus komponentenspezifischen Paletten, Registerkarten, Linealen und anderen Tools zur Bearbeitung des Canvas-Bereichs.

- **Berichtskomponenten**: Die für die Gestaltung des Berichts-Canvas verfügbaren Komponenten sind in der Symbolleiste abgebildet. Mehr Info siehe **Die Symbolleiste Komponentenpalette**.
- **Berichtsobjekte**: Alle in dem Bericht verwendeten Objekte und Komponenten sind in der Berichtsstruktur auf der linken Seite aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter **Die Berichtsstruktur** auf Seite 239.
- Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Toolbox-Registerkarte Berichtsobjekte** auf Seite 240.

Die Symbolleiste Komponentenpalette

Die Symbolleiste Komponentenpalette beinhaltet Komponenten für die Gestaltung des Berichts-Canvas Um eine Komponente in einem Bericht zu verwenden, wählen Sie die gewünschte Komponente in der Symbolleiste Komponentenpalettes aus, setzen den Cursor an die gewünschte Position im Canvas-Bereich und klicken dann mit der Maus, um die Komponente einzufügen. Die Eigenschaften für eine ausgewählte Komponente in der Canvas sind über die Symbolleisten in der Layout-Ansicht verfügbar. Verfügbare Komponenten:

- Alle Komponentenbeschreibungen bis zum nächsten Abschnitt 'Register Toolbox Datenquellen und -felder' behalten
- Alle Komponentenbeschreibungen bis zum nächsten Abschnitt 'Register Toolbox Datenquellen und -felder' entfernen
- Abschnitt Registerkarte 'Toolbox Berichtsobjekte' neu schreiben

Die Berichtsstruktur

Die Berichtsstruktur bietet eine hierarchische Übersicht und Schnellzugriff auf alle Objekte und Komponenten im Bericht. Um ein im Bericht verwendetes Objekt auszuwählen oder darauf zuzugreifen, durchsuchen Sie die Objektgliederung und wählen das gewünschte Objekt. Das ausgewählte Objekt wird in der Bericht-Canvas hervorgehoben. Die Eigenschaften für ein im Canvas-Bereich ausgewähltes Objekt sind über die Symbolleisten in der Layout-Ansicht verfügbar.

Toolbox-Registerkarte Datenquellen und -felder

Über die Toolbox-Registerkarte **Datenquellen und -felder** können Sie Datenbankfelder und Parameter ganz einfach mit Drag & Drop in einen Bericht ziehen.

Bei Verwendung von Parameterfeldern in einem Bericht werden die Parameterwerte während der Berichtsausführung im Bericht angezeigt.

Die Eigenschaften für ein im Canvas-Bereich ausgewähltes Feld sind über die **Symbolleisten** in der Layout-Ansicht verfügbar.

Optionen

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte **Datenquellen und -felder** und wählen Sie **Optionen**, um die Optionen für die Felder anzuzeigen.

- **Alle**: Erstellt für das ausgewählte Feld sowohl die Beschriftung als auch den Wert.
  - **Stil**: Wählen Sie **Tabellarisch**, um die Felder übereinander zu erstellen. Wählen Sie **Vertikal**, um die Felder nebeneinander zu erstellen.
- **Beschriftungen**: Erstellt nur die Beschriftung für das ausgewählte Feld.
- **Felder**: Erstellt nur das Wertefeld für das ausgewählte Feld.

Toolbox-Registerkarte Berichtsobjekte

Die Toolbox-Registerkarte **Berichtsobjekte** bietet eine hierarchische Übersicht und Schnellzugriff auf alle Objekte und Komponenten im Bericht.

Um ein im Bericht verwendetes Objekt auszuwählen oder darauf zuzugreifen, durchsuchen Sie die Objektgliederung und wählen das gewünschte Objekt. Das ausgewählte Objekt wird in der Bericht-Canvas hervorgehoben.

Die Eigenschaften für ein im Canvas-Bereich ausgewähltes Objekt sind über die **Symbolleisten** in der Layout-Ansicht verfügbar.

Komponenten

Kreuztabellen

Informationen zu Tabellenkalkulationen

Die Tabellenkalkulation gehört zu den ersten Anwendungen, die dem PC zu seinem Erfolg verholfen haben. Bei der Tabellenkalkulation erfolgt die Berechnung im Rasterformat, d.h., mit Spaltenkopf, Zeilenbezeichnungen und Berechnungen in den Zellen.

Ein Tabellenkalkulationsblatt kann viele verschiedene Formate aufweisen. Das Kreuztabellenformat zählt zu den beliebtesten. Unter Kreuztabelle versteht man eine Kreuztabellierung, d.h. einen Prozess, bei dem Summen und andere Berechnungen auf gemeinsamen, in einem Datensatz enthaltenen Werten basieren.

Nehmen wir beispielsweise an, dass Sie einen Datensatz haben, der den Verkauf eines Unternehmens beschreibt. Jeder Verkauf wird in einer Datenzeile dargestellt. Jede Datenzeile enthält einen Kundennamen, Ort, Staat, Verkauf, Datum und Betrag des Verkaufs. Nehmen wir weiterhin an, dass Sie die Summe des Verkaufs in jedem Monat pro Staat benötigen. Die Daten könnten u. a. folgendermaßen dargestellt werden:

Bundesstaat **AL**

Jahr: **1999**

Summe Verkauf: **$2577**

Bundesstaat **CA**

Jahr: **2000**

Summe Verkauf: **$3548**

Dieses Format ist in Ordnung, jedoch ist der Vergleich der Staaten schwierig. Ein anderes Format sieht folgendermaßen aus:

Sum of Sale Amount	State			
SaleMonth	AL	BC	CA	Corfu
1		$17,917.00		$9,897.00
2			$22,847.60	$15,052.00
3	$61,869.30		$27,483.90	
4		$7,885.00		
5	$109,682.00	$784.90		
6		$9,955.00		$0.00
7	$39,797.70		$42,676.05	
8				
9			$971.70	$72,089.90
10	$7,990.00		$14,293.30	
11			$45,160.10	$766.80
12	$2,577.85		$168,756.50	
Grand Total	$221,916.85	$36,541.90	$322,189.15	$97,805.70

Dieses Format ist leichter zu lesen und komprimierter. Es stellt mehr Information auf kleinerem Raum dar. Vergleiche der Staaten unter einander können problemlos gezogen werden. Dieses Format nennt man eine Kreuztabelle. Die Werte für Monat und Staat nennt man Dimensionen, da sie die Daten in Zeilen und Spalten ausrichten. Die Werte in den Zellen entsprechen den Berechnungen bei der Summierung der Verkaufsdaten.

Die einfache, hier skizzierte Kreuztabelle kann noch einen Schritt weiter entwickelt werden. Vielleicht wollen wir die Verkaufszahlen pro Ort (im Bundesstaat) und die Summe der Verkäufe pro Ort wissen. Diese Information können wir durch Ergänzung der Spalten um eine weitere Dimension (d.h. Ort) und um eine weitere Berechnung zu den Werten (d.h. Zählung der Verkäufe) darstellen. Die entsprechende Kreuztabelle würde so aussehen:

		State	City		
		AL			AL Total
SaleMonth	Data	Hoover	Mobile	Pelham	
1	Sum of Sale Amount				
	Count of Sale Amount				
2	Sum of Sale Amount				
	Count of Sale Amount				
3	Sum of Sale Amount		$61,869.30		$61,869.30
	Count of Sale Amount		1		1
4	Sum of Sale Amount				
	Count of Sale Amount				
5	Sum of Sale Amount		$30,566.00	$79,116.00	$109,682.00
	Count of Sale Amount		1	1	2

Beachten Sie die neuen Spalten der Zwischensummen nach jedem Staat. Diese Kreuztabelle beinhaltet alle Informationen der ursprünglichen Kreuztabelle und detailliertere Informationen pro Ort. Wie Sie sehen, können Kreuztabellen viel Information auf sehr wenig Raum darstellen. Der Bericht-Designer verfügt über eine integrierte Möglichkeit zur Erstellung von Kreuztabellen. Die **Komponente Kreuztabelle** ist so ausgelegt, dass die gebräuchlichsten Anforderungen von Kreuztabellen mit minimalem Einsatz Ihrerseits bearbeitet werden. Nehmen wir einmal an, Sie möchten die zuvor beschriebene Kreuztabelle erstellen. Sie würden folgendermaßen vorgehen:

1 Auswahl der Verkaufsdaten aus der Datenbank

2 Erstellen einer CrossTab-Komponente im Berichtslayout.

3 Auswahl der Dimensionen Staat, Ort und Monat.

4 Auswahl der Werte 'Zählen' und 'Summe'.

5 Berichtsvorschau anzeigen. Das Ergebnis würde in etwa

so aussehen:

				CA Total
SaleMonth	Data	Santa Maria	Santa Monica	
1	Sum of Sale Amount			
	Count of Sale Amount			
2	Sum of Sale Amount			$22,847.60
	Count of Sale Amount			2
3	Sum of Sale Amount			$27,483.90
	Count of Sale Amount			2

Komponente CrossTab

Übersicht

Die folgenden Anleitungen zeigen Ihnen, wie Sie mit dem CrossTab-Tool einen Bericht erstellen können.

Schritt 1

Erstellen Sie eine Datenquelle mit Kundeninformationen, die u. a. folgende Felder enthält:

- Monatsumsatz
- Umsatzbetrag

Schritt 2

Erstellen Sie eine Kreuztabelle:

1. Rufen Sie die Layout-Ansicht auf.
2. Fügen Sie eine Komponente CrossTab in den Detailbereich ein.
3. Weisen Sie die Kreuztabelle mithilfe der Bearbeiten-Symbolleiste der Kundendatenquelle zu.
4. Wählen Sie **Datei** > **Druckereinrichtung** und setzen Sie die Ausrichtung auf Querformat. Klicken Sie auf „**OK**“.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kreuztabelle und wählen Sie **Konfigurieren**. Der Kreuztabellen-Designer wird angezeigt.
6. Lesen Sie die Anweisungen oben im Kreuztabellen-Designer.
7. Wählen Sie das Feld „Monatsumsatz“ aus, und ziehen Sie es über die neue Zelle in der Zeile. Beachten Sie die schwarzen dreieckigen Indikatoren. Diese zeigen, wo das neue Feld platziert wird.
8. Sobald die Indikatoren links neben dem neuen Element in der Zeile angezeigt werden, legen Sie das Feld im Diagramm ab.
9. Klicken Sie auf „**OK**“.
10. Zeigen Sie die Vorschau an. Da der Kreuztabelle noch keine Werte zugewiesen wurden, wird eine leere Seite angezeigt.

Schritt 3

Entwerfen Sie die Kreuztabelle:

1. Gehen Sie zur Layout-Ansicht zurück, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kreuztabelle, und wählen Sie Konfigurieren aus.
2. Ziehen Sie das Feld „Umsatzbetrag“ über die neue Wertzelle. Wenn die Indikatoren angezeigt werden, legen Sie das Feld im Diagramm ab.

   Hinweis: Die Zahl 1000, die erscheint, stellt das Format des berechneten Werts dar. Die „Gesamtsumme“ gibt an, dass in der letzten Zeile der Kreuztabelle der Betrag für sämtliche Umsätze aller Monate angezeigt wird.

3. Wählen Sie „Monatsumsatz“ aus, und weisen Sie über die Hervorheben-Farbpalette die grüne Farbe zu. Beachten Sie, dass das Element pinkfarben statt grün angezeigt wird. Dies liegt daran, dass die Zelle ausgewählt ist. Klicken Sie auf ein anderes Element, um die Auswahl aufzuheben. Daraufhin wird das Element grün angezeigt.
4. Wählen Sie „Gesamtsumme“ aus und legen Sie dafür die Farbe Gelb fest.
5. Wählen Sie „Summe der Umsätze“, und weisen Sie diesem Element die Farbe Pink zu.
6. Wählen Sie „1000“ unter „Summe der Umsätze“, und weisen Sie die Farbe Rot zu.
7. Wählen Sie „1000“ rechts in der Zeile für die Gesamtsumme, und weisen Sie die Farbe Grau zu.
8. Schließen Sie den Kreuztabellen-Designer.
9. Zeigen Sie die Vorschau an. Die Farben machen deutlich, wo die jeweiligen Elemente gedruckt werden. Die roten Werte stellen den Umsatzbetrag pro Monat dar. Der graue Wert ist die jährliche Gesamtsumme. Die grünen Zahlen stellen die monatlichen Umsätze dar. Die gelben und pinkfarbenen Abschnitte geben an, wo Überschriften oder Beschriftungen gedruckt werden.

DBBerechnung-Komponente

Diese Komponente können Sie für verschiedene einfache Berechnungen zu einem Datenquellenfeld verwenden.

DBBerechnung-Komponente verwenden

Erstellen Sie eine DBBerechnung-Komponente in Ihrem Bericht. Wählen Sie die Komponente in der Canvas aus und wählen Sie dann das Datenquellenfeld (muss numerisch sein) für die Berechnung aus.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente im Canvas-Bereich, und wählen Sie **Berechnungen**, um die zu verwendende Berechnung/Logik auszuwählen.

Es sind folgende Berechnungen möglich:

- **Summe**: Zeigt die Summe der Feldwerte an.
- **Min**: Zeigt den Mindestwert des Feldes an.
- **Max**: Zeigt den Höchstwert des Feldes an.
- **Durchschnitt**: Zeigt den Durchschnittswert des Feldes an
- **Anzahl**: Zeigt die Gesamtanzahl der Feldwerte an.

Hinweis: Die DBBerechnung-Komponente berechnet den Wert auf Basis der kumulierten Werte des iterierten Felds. Bei dieser Berechnung wird als Ergebnis 1, 2, 3, 4, … angezeigt.

Ergebniswert formatieren

Um den numerischen Ergebniswert zu formatieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente in der Canvas und wählen **Anzeigeformat**. Das Fenster **Format** wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Format aus der Liste aus. Das Anzeigeformat wird entsprechend der ausgewählten Formatsyntax angewendet.

Sie können auch ein benutzerdefiniertes Format angeben oder das ausgewählte Format durch Bearbeitung der Syntax ändern.

Die Diagramm-Komponente

Die Diagramm-Komponente

Die Diagramm-Komponente stellt Funktionen zum Erstellen von Diagrammen und Graphen bereit, die auf statischen Werten basieren.

Es steht eine große Auswahl verschiedener Diagramme und Einstellungen zur Verfügung.

Diagramm-Komponente konfigurieren

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente im Canvas-Bereich und wählen Sie zum Konfigurieren der Diagramm-Komponente die Option **Diagramm bearbeiten** aus.

Das Fenster **Diagramm bearbeiten** verfügt über mindestens zwei Registerkartenreihen.

In der obersten Reihe befinden sich folgende Registerkarten:

- Registerkarte **Diagramm**: Hier konfigurieren Sie das Diagramm und finden Informationen und Funktionen wie beispielsweise Reihen hinzufügen, Titel ändern, Formatierung usw.

  Alle darin enthaltenen Registerkarten sind unter **Die Registerkarte Reihen** auf Seite 246 dokumentiert.
- Registerkarte **Reihen**: Hier bearbeiten und konfigurieren Sie die hinzugefügten Reihen.
- Registerkarte **Daten**: Hier legen Sie die Daten (Werte) der Reihe fest und erstellen so beispielsweise ein Balkendiagramm oder ein Liniendiagramm.
- Registerkarte **Exportieren**: Hier finden Sie Funktionen zum Exportieren des Diagramms in eine Bilddatei.
- Registerkarte **Drucken**: Sie enthält Druckfunktionen.

Datenreihen hinzufügen und einstellen

Beim Konfigurieren einer Diagnosekomponente gehört das Hinzufügen und Einstellen von Datenreihen zu den üblichsten und häufig zu den ersten Aufgaben.

Im Fenster **Diagramm bearbeiten** Seite **Diagramm > Reihen** und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um Datenreihen hinzuzufügen. Das Fenster **TeeChart-Galerie** wird geöffnet.

Es steht Ihnen eine große Auswahl an Reihen zur Verfügung. Unter der Registerkarte **Reihen** wählen Sie Reihen auf Basis von Werten aus. Unter der Registerkarte **Funktionen** können Sie Datenreihen auf Basis von Funktionen (z. B. *y=f(x)*) auswählen.

Wenn Sie auf den kleinen Pfeil links unten im Diagramm-Symbol klicken, werden verschiedene Versionen der Datenreihen verfügbar.

Hinweis: Für jeden ausgewählten Diagrammtyp sind verschiedene Konfigurationseinstellungen möglich.

Daten konfigurieren und festlegen

Nachdem Reihen hinzugefügt wurden, ist die Konfiguration der Daten eine wesentliche Aufgabe. Dazu öffnen Sie die Registerkarte **Daten** im Fenster **Diagramm bearbeiten**.

Die Registerkarte **Daten** enthält alle Reihenwerte. Damit können Sie Reihenpunkte eingeben und ändern. Jede Reihe bietet je nach Reihentyp einen oder mehrere Werte. Ein Balkendiagramm hat z. B. für jeden Balken einen Wert. Das Liniendiagramm kann optional einen X-Wert (horizontal e Position) für jeden Punkt aufweisen. Reihenwerte (X und Y) können numerisch oder ein Datum/Uhrzeitwert sein.

In dieser Registerkarte können Sie auch die spezifische Farbe für jeden Punkt ändern. Doppelklicken Sie einfach auf die Farbe, die Sie ändern möchten. Der Musterfarbeneditor wird geöffnet und Sie können eine andere Farbe auswählen.

Um einen Wert zu ändern, müssen Sie auf den Text bzw. die Zahl, den/die Sie ändern möchten, doppelklicken. Nachdem Sie die neuen Werte eingegeben haben, drücken Sie die Eingabetaste. Die Daten können Sie auch durch Drücken der Taste F2 ändern.

Über das Menü des rechten Mausklicks können Sie durch Auswahl von **Zeile anfügen** neue Punkte zur Serie hinzufügen und über **Zeile löschen** Punkte löschen. Mit den Pfeil-Schaltflächen wählen Sie eine andere Zelle aus. Wenn Sie sehr große Werte eingeben, sind diese möglicherweise nicht vollständig sichtbar. Die Größe der Spalten können Sie ändern, indem Sie auf die Linie zwischen den Rastertiteln klicken und sie ziehen.

Wenn Sie falsche Daten eingeben, können Sie die Zelleninhalte nicht ändern. Dies ist besonders bei Eingabe von Datumswerten oder Gleitkommazahlen wichtig. Überprüfen und ändern Sie die Regions- und Spracheinstellungen in der Windows Systemsteuerung, um Datumsformate und Gleitkommazahlen anzupassen.

Um eine neue Zeile hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Tabelle und wählen **Zeile anfügen**.

Um eine Zeile zu löschen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in eine Zeile und wählen **Zeile löschen**.

Hinweis: Diese Ansicht variiert je nach den verwendeten Reihentypen.

DBDiagramm-Komponente

Die DBDiagramm-Komponente stellt Funktionen zum Erstellen von Diagrammen und Graphen bereit, die auf Werten aus einer Datenquelle basieren.

Es steht eine große Auswahl verschiedener Diagramme und Einstellungen zur Verfügung.

Konfigurieren der DBDiagramm-Komponente

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente im Canvas-Bereich, und wählen Sie zum Konfigurieren die Option **Diagramm bearbeiten** aus.

Das Fenster **Diagramm bearbeiten** ist, wie oben dargestellt, in zwei oder mehr Registerkartenreihen unterteilt. Die oberste Reihe umfasst folgende Registerkarten:

- **Diagramm**: Hier konfigurieren Sie das Diagramm und finden Informationen und Funktionen wie beispielsweise Reihen hinzufügen, Titel ändern, Formatierung usw.

  Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Die Registerkarte Reihen** auf Seite 246.
- **Reihen**: Hier bearbeiten und konfigurieren Sie die hinzugefügten Reihen.
- **Daten**: Hier legen Sie die Reihendaten (Werte) für ein Balken- oder ein Liniendiagramm fest.
- **Exportieren**: Hier finden Sie Funktionen zum Exportieren des Diagramms in eine Bilddatei.
- **Drucken**: Diese Registerkarte enthält Druckfunktionen.

Datenreihen hinzufügen und einstellen

Beim Konfigurieren einer Diagnosekomponente gehört das Hinzufügen und Einstellen von Datenreihen zu den üblichsten und häufig zu den ersten Aufgaben.

Im Fenster **Diagramm bearbeiten** Seite **Diagramm > Reihen** und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um Datenreihen hinzuzufügen. Das Fenster **TeeChart-Galerie** wird geöffnet.

Es steht Ihnen eine große Auswahl an Reihen zur Verfügung. Unter der Registerkarte **Reihen** wählen Sie Reihen aus, die auf einer Datenquelle basieren. Unter der Registerkarte **Funktionen** können Sie Datenreihen auf Basis von Funktionen (z. B. *y=f(x)*) auswählen.

Wenn Sie auf den kleinen Pfeil links unten im Diagramm-Symbol klicken, werden verschiedene Versionen der Datenreihen verfügbar.

Hinweis: Für jeden ausgewählten Diagrammtyp sind verschiedene Konfigurationseinstellungen möglich.

Daten konfigurieren und festlegen

Nachdem Reihen hinzugefügt wurden, ist die Konfiguration der Daten eine wesentliche Aufgabe. Dazu öffnen Sie die Seite **Reihen > Datenquelle** im Fenster **Diagramm bearbeiten**.

Wählen Sie **Datenleitung**. Wählen Sie dann die Beschriftung sowie die Werte für die X-Achse und die Y-Achse (Balken) aus.

Hinweis: Diese Ansicht variiert je nach den verwendeten Reihentypen.

*Die Registerkarte **Diagramm***

Die Registerkarte **Reihen**

Hier können Sie Reihen im Diagramm hinzufügen, löschen, ändern usw.

- Kontrollkästchen Reihen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die ausgewählten Reihen im Diagramm angezeigt.
- Reihen: Durch Doppelklick auf den Reihentyp wird eine weitere Registerkarte mit den Eigenschaften der Reihen im Diagramm geöffnet.
- Pfeile: Damit bewegen Sie sich durch die ausgewählten Diagrammreihen.
- **Hinzufügen**: Wenn Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken, wird eine Galerie mit Diagrammreihentypen angezeigt.
- **Löschen**: Damit können Sie die ausgewählten Reihen löschen.
- **Titel**: Den Titel der ausgewählten Reihen können Sie ändern, indem Sie auf die Schaltfläche **Titel** klicken.
- **Klonen**: Über die Schaltfläche **Klonen** können Sie ausgewählte Reihen duplizieren.
- **Ändern**: Durch Klick auf die Schaltfläche **Ändern** wird eine Galerie mit Reihentypen angezeigt. Hier können Sie die ausgewählten Reihen durch neue austauschen.

Die Registerkarte **Allgemein**

In diese Registerkarte können Sie die allgemeinen Diagrammeigenschaften ändern.

- **Vorschau drucken**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, öffnet sich das Dialogfeld des **Druck-Editors** mit den Optionen für die Seitenkonfiguration des Diagrammausdrucks.
- **Ränder**—In dieser Option können Sie die Seitenränder der Diagrammseite einstellen: Rechts, Links, Oben, Unten. Die Seitenränder werden in Prozentwerten ausgedrückt.
- Die Registerkarte **Zoom**
  - **Zulassen**—Diese Option schaltet die Zoom-Funktion im Diagramm ein/aus.
  - **Animiert**—Diese Eigenschaft legt fest, ob der Zoom direkt ausgeführt wird oder als animierte Zoom-Sequenz dargestellt wird.
  - **Schritte**—Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Zoomschritte.
  - **Stift**—Mit der Eigenschaft Stift wird durch Ziehen der Maus ein Rechteck um den Zoom-Bereich gezogen. Bei Anklicken dieser Schaltfläche wird das Dialogfeld Rahmeneditor angezeigt, in dem der Stifttyp festgelegt werden kann.
  - **Muster**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche wird der Musterfarbeneditor angezeigt, in dem der Mustertyp für den Zoombereich festgelegt werden kann.
  - **Minimale Pixel**—Stellt den Mindestpixelwert des Bildschirms ein, durch den die Maus sich bewegt, damit das Zoomen ausgelöst wird.
  - **Richtung**—Stellt die Zoom-Richtung (horizontal, vertikal oder beides) für einem ausgewählten Bereich ein.
  - **Maustaste**—Stellt die für die Aktivierung des Zooms verwendete Maustaste ein.
- Die Registerkarte **Scrollen**
  - **Scrollen zulassen**—Diese Option schaltet die Bildlauffunktion in der Diagrammserie ein/aus.
  - **Maustaste**—Stellt die für die Aktivierung des Bildlaufs verwendete Maustaste ein.

Die Registerkarte **Achse**

In dieser Registerkarte kann die Bildschirm-Diagrammachse definiert werden.

Die Registerkarte **Achse** hat verschiedene Teile:

- **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird die Diagrammachse (X, Y) angezeigt oder ausgeblendet.
- **Dahinter**—Mit dieser Eigenschaft wird die Diagrammachse hinter der Serie angezeigt oder nicht.
- **Achsen**—Das Diagramm verfügt über fünf Achsen: Rechts, Links, Oben, Unten und Tiefe.

  Über die Registeroptionen in der Nähe können die Eigenschaften der Achsen verändert werden.
- **(+) und (-) Zeichen**—Mit dieser Option können Diagrammachsen hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Die **Registerkarte Skalen**
  - **Automatisch**—Stellt die ausgewählten Eigenschaften der Achse ein, damit das Diagramm proportional angezeigt wird.
  - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft werden die ausgewählten Achsenlinien angezeigt oder ausgeblendet.
  - **Invertiert**—Die markierten Werte der Achse können umgekehrt werden und ergeben ein umgekehrtes Diagramm.
  - **Auto / Ändern**

    Die Eigenschaft “Auto” stellt die Werte der Achse automatisch ein.

    Mit der Eigenschaft “Ändern” können Sie einen Höchst- und einen Mindestwert für die Achse definieren.
  - **Ändern**—Mit dieser Eigenschaft können Sie die Inkrementierung der Achse definieren. Die Inkrementierung der Achse entspricht dem kleinsten Schritt zwischen den Bezeichnungen der Achse.
  - **Logarithmisch**—Mit dieser booleschen Eigenschaft wird die Achse logarithmisch skaliert.
  - **Log. Basis**—Stellt die Grundlage für die Größenordnung des Logarithmus ein.
- Die **Registerkarte Titel**
  - Die Registerkarte **Stil**
    - **Titel**—Anhand dieser Eigenschaft kann für die markierte Achse einen Titel oder Text definiert werden.
    - **Winkel**—Mit dieser Eigenschaft kann für den Titel der Winkel der Beschriftung der Achse definiert werden.
    - **Größe**—Mit dieser Eigenschaft kann die Größe der Beschriftung der Achsenbezeichnung definiert werden.
    - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird die markierte Bezeichnung der Achse angezeigt oder ausgeblendet.
  - Die Registerkarte **Text**
    - **Schriftart**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Schriftart**, in dem die gewünschte Schriftart für den Titel ausgewählt werden kann.
    - **Farbe**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Textfarbe ausgewählt werden kann.
    - **Gliederung**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Rahmeneditor**, in dem das Format des Umrisses für die Achsbezeichnung ausgewählt werden kann.
    - **Zeichenabstand**—Mit dieser Eigenschaft kann die Anzahl Leerschritte zwischen den Zeichen im Text der Achsenbezeichnung definiert werden.

- **Schatten**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Schattenfarbe der Achsbezeichnung definiert werden kann.
- **Horizontale und vertikale Größe**—Stellt die Titelgröße ein.

- Die **Registerkarte Beschriftungen**
  - Die Registerkarte **Stil**
    - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird der markierte Text der Achse angezeigt oder ausgeblendet.
    - **Mehrzeilig**—Bei Aktivierung von Achsbezeichnungen über mehrere Zeilen erfolgt ein automatischer Zeilenumbruch je nach verfügbarem Platz
    - **Erste Runde**—Diese Eigenschaft steuert, ob Bezeichnungen der markierten Achse automatisch auf die nächste Größe “gerundet” werden.
    - **Beschriftung auf Achse**—Diese Eigenschaft steuert, ob Bezeichnungen an den Positionen Minimum und Maximum der Achse angezeigt werden oder nicht.
    - **Größe**—Anhand dieser Eigenschaft können Sie für die markierte Achse den Größe definieren
    - **Winkel**—Anhand dieser Eigenschaft können Sie für die markierte Achse den Winkel definieren.
    - **Min. Abstand**—Diese Eigenschaft gibt den Mindestabstand zwischen Achsbezeichnungen in Prozent an.
    - **Stil**—Diese Eigenschaft definiert das Textformat der markierten Achse; Auto, Wert, Markierungen, Text und Keine.
  - **Registerkarte Format**
    - **Exponentiell**—Diese Eigenschaft definiert die Achswerte exponentiell.
    - **Wertformat**—Diese Eigenschaft definiert den Text der Achsbezeichnungen Format/Maske.
    - **Standardausrichtung**—Diese Eigenschaft steuert, ob die Achsbezeichnungen in der Standardposition angezeigt werden oder nicht.
  - **Registerkarte Text**
    - **Schriftart**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Schriftart**, in dem der gewünschte Text für die Bezeichnung der Achse ausgewählt werden kann.
    - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Textfarbe für die Achsbezeichnung ausgewählt werden kann.
    - **Gliederung**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Rahmeneditor**, in dem das Format des Umrisses/Rahmens für den Text der Achsbezeichnung ausgewählt werden kann.
    - **Zeichenabstand**—Mit dieser Eigenschaft kann die Anzahl Leerschritte zwischen den Zeichen im Text der Achsenbezeichnung definiert werden.
    - **Schatten**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Schattenfarbe für den Text der Achsbezeichnung definiert werden kann.
    - **Horizontale und vertikale Größe**—Stellt die Stärke des Schattens für den Text der Achsbezeichnung ein.

- Die **Registerkarte Teilstriche**

- **Achse**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Rahmeneditor**, in dem der gewünschte Rahmen für die Achsenteilstriche definiert wird.
- **Raster**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Rahmeneditor, in dem das Raster für die Achsenteilstriche definiert werden kann.
- **Teilstriche / Länge**—Diese Eigenschaft definiert Rahmen und Länge der Achsenteilstriche in Pixel.
- **Innen / Länge**—Diese Eigenschaft definiert Rahmen und Länge der Achsenteilstriche in Pixel innerhalb der Diagrammgrenze.
- **Nur bei Beschriftungen**—Diese Eigenschaft stellt die Achsenteilstriche und das Achsraster an, die nur an Bezeichnungen zu ziehen sind.

- Die **Registerkarte Hilfsteilstrich**

  - **Teilstriche / Länge**—Diese Eigenschaft definiert Rahmen und Länge der Achsen-Hilfsstriche in Pixel.
  - **Raster / Anzahl**—Diese Eigenschaft definiert den Rasterrahmen und die Anzahl der Gitterlinien.

- Die Registerkarte **Position**

  - **Position**—Achsposition in Prozent (0-100%). 0% bezeichnet bei einer horizontalen Achse Oben und bei einer vertikalen Achse Links.
  - **Start**—Ausgangsposition der Achse auf der eigenen Achse ausgedrückt in Prozent (0-100%). Bei einer vertikalen Achse bedeutet eine StartPosition von 75%, dass die Oberseite der Achse im Diagramm 75 % nach unten verschoben wird.
  - **Ende**—Die Endposition der Achse in Prozent. Bei einer vertikalen Achse bedeutet ein Wert von 75%, dass der Skalenanfang um 75 % nach unten verschoben wird.
  - **Andere Seite**—Steuert die gegenüberliegende Achsposition.
  - **Horizontal**—Legt die horizontale Achsposition fest.

Die Registerkarte **Titel**

Diese Registerkarte definiert einen Titel, Untertitel, vertikale Zwischenaddition oder vertikale Addition für das Diagramm.

Die Registerkarte **Titel** ist in mehrere Subtabs aufgeteilt:

- Die Registerkarte **Stil**

  - **Sichtbar**—Diese Eigenschaft steuert, ob Titel, Untertitel, usw. angezeigt werden oder nicht.
  - **Rahmen anpassen**—Diese Eigenschaft steuert den Beschriftungsrahmen.
  - **Ausrichtung**—Diese Eigenschaft legt die Position der Titelbezeichnung im Diagramm Panel fest: Links, rechts oder zentriert.
  - **Text**—Diese Eigenschaft definiert den Beschriftungstext.

- Die Registerkarte **Position**

  - **Benutzerdefiniert**—Steuert eine benutzerdefinierte Position des Diagrammtitels, Untertitels, usw.

- Die **Registerkarte Format**

  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Farbe der Titelbezeichnung ausgewählt werden kann.

- **Muster**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem das Muster der Titelbezeichnung ausgewählt werden kann.
- **Transparent**—Diese Eigenschaft legt die Titelbezeichnung Hintergrundfarbe auf transparent fest.
- **Transparenz**—Diese Eigenschaft legt die Titelbezeichnung Hintergrundfarbe auf transparent fest.

- Die Registerkarte **Rahmen**
  - **Schräge Kante**—Diese Eigenschaft definiert den Typ der abgeschrägten Kante. Tiefgestellt oder hochgestellt.
  - **Rahmen**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld **Rahmeneditor**, in dem der gewünschte Rahmen der Titelbezeichnung ausgewählt werden kann.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Größe der abgeschrägten Kante der Titelbezeichnung fest.
  - **Runder Rahmen**—Diese Eigenschaft legt einen abgerundeten Rahmen für die Titelbezeichnung fest.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Größe des runden Rahmens der Titelbezeichnung fest.

- Die Registerkarte **Text**
  - **Schriftart**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Schriftart**, in dem die gewünschte Schriftart für den Titeltext ausgewählt werden kann.
  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Textfarbe ausgewählt werden kann.
  - **Gliederung**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Rahmeneditor**, in dem das Format des Umrisses/Rahmens für den Titeltext ausgewählt werden kann.
  - **Zeichenabstand**—Mit dieser Eigenschaft kann die Anzahl Leerschritte zwischen den Zeichen im Titeltext definiert werden.
  - **Schattenfarbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die gewünschte Schattenfarbe für den Titeltext definiert werden kann.
  - **Horizontale und vertikale Größe**—Diese Eigenschaft stellt die Titelgröße ein.

- Die Registerkarte **Farbverlauf**
  - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird der Farbverlauf der Füllung des Titels angezeigt oder ausgeblendet.
  - **Richtung**—Die Eigenschaft „Richtung“ gibt die Richtung an, in der der Farbverlauf der Füllung des Titels angewandt wird.
  - **Farben**—Durch Anklicken einer der folgenden Schaltflächen: Start, Ende und Mitte: es wird der **Musterfarbeneditor** angezeigt, in dem die für jedes Element gewünschte Farbe definiert werden kann.

    Über die Eigenschaft “Tauschen” werden die Farben für Start und Ende getauscht.
  - **Keine Mitte**—Steuert, ob der Farbverlauf der Mittelfarbe angezeigt wird oder nicht.

- Die Registerkarte **Schatten**
  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld **Musterfarbeneditor**, in dem die Schattenfarbe definiert werden kann.
  - **Größe**—Stellt die Stärke des Schattens ein.

Die Registerkarte **Legende**

Diese Eigenschaft definiert die Diagrammlegende. Die Legende wird standardmäßig angezeigt.

Die Registerkarte **Legende** ist in mehrere Seiten mit Registern aufgeteilt:

- Die Registerkarte **Stil**
  - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird die Diagrammlegende angezeigt oder ausgeblendet.
  - **Invertiert**—Diese Eigenschaft zeigt die Elemente der Legende in umgekehrter Reihenfolge an oder blendet sie aus.
  - **Kontrollkästchen**—Diese Eigenschaft aktiviert/deaktiviert die Anzeige von Kontrollkästchen der Legende für jede Datenreihe.
  - **Farbe Schriftartreihen**—Diese Eigenschaft einstellen, um festzulegen, ob die Schriftfarbe des Legendentextes die gleiche wie die der Datenreihe sein soll.
  - **Legendenstil**—Diese Eigenschaft definiert den Stil der Legende.
  - **Textstil**—Diese Eigenschaft definiert den Stil des Legendentextes. Einfach, Linker Wert, Rechter Wert, usw.
  - **Vertikaler Abstand**—Diese Eigenschaft legt den senkrechten Abstand zwischen Elementen der Legende fest (Pixel).
  - **Trennlinien**—Diese Eigenschaft legt Trennlinien zwischen Elementen der Legende fest.
- Die Registerkarte **Position**
  - **Position**—Diese Eigenschaft legt die Position der Diagrammlegende fest.
  - **Diagrammgröße ändern**—Diese Eigenschaft zeigt an, ob die Legende automatisch das Diagrammrechteck verkleinert, um ein Überlappen von Legende und Diagramm zu vermeiden.
  - **Rand**—Diese Eigenschaft legt die Anzahl Bildschirmpixel zwischen den Rechtecken von Legende und Diagramm fest.
  - **Positionsversatz**—Diese Eigenschaft gibt je nach Position der Legende die Verschiebung als Prozentsatz an.
  - **Benutzerdefiniert**—Mit dieser Eigenschaft kann die Legendenposition im Diagrammfeld angepasst werden.
- Die Registerkarte **Symbole**
  - **Breite**—Diese Eigenschaft legt die Breite der Legendensymbole fest.
  - **Maßeinheit für Breite**—Sie legen die Breite der Symbole in Prozent oder Pixel fest.
  - **Position**—Diese Eigenschaft legt die Position von Symbolen und Einheiten in der Legende fest.
  - **Fortlaufend**—Diese Eigenschaft lässt die verschiedenfarbigen Rechtecke der Legende ineinander übergehen. Die Farbrechtecke der verschiedenen Elemente werden aneinander angrenzend (ohne senkrechten Abstand) gezeichnet.
- Die **Registerkarte Format**
  - **Farbe**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Farbe der Legendenbezeichnung ausgewählt werden kann.
  - **Muster**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint das Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem das gewünschte Muster der Legende ausgewählt werden kann.
  - **Transparent**—Diese Eigenschaft legt die Legende Hintergrundfarbe auf transparent fest.

- **Transparenz**—Diese Eigenschaft legt die Titelbezeichnung Hintergrundfarbe auf transparent fest.

- Die Registerkarte **Rahmen**
  - **Schräge Kante**—Diese Eigenschaft definiert die abgeschrägte Kante der Legende. Tiefgestellt, hochgestellt oder keine.
  - **Farbe**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Farbe der Legendenbezeichnung ausgewählt werden kann.
  - **Rahmen**—Bei Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Rahmeneditor, in dem der gewünschte Rahmen der Legende ausgewählt werden kann.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Größe der abgeschrägten Kante der Legende fest.
  - **Runder Rahmen**—Diese Eigenschaft legt den abgerundeten Rahmen der Legende fest.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Größe des runden Rahmens fest.

- Die Registerkarte **Text**
  - **Schriftart**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, erscheint ein Dialogfeld Schriftart-Editor, in dem die gewünschte Schriftart für den Legendentext ausgewählt werden kann.
  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Schriftfarbe der Legende ausgewählt werden kann.
  - **Gliederung**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Rahmeneditor, in dem die gewünschten Rahmenkonturen der Legende ausgewählt werden können.
  - **Zeichenabstand**—Mit dieser Eigenschaft kann die Anzahl Leerschritte zwischen den Zeichen im Legendentext definiert werden.
  - **Schattenfarbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Schattenfarbe des Legendentextes ausgewählt werden kann.
  - **Horizontale und vertikale Größe**—Diese Eigenschaft stellt die Textgröße der Legende ein.

- Die Registerkarte **Farbverlauf**
  - **Sichtbar**—Mit dieser Eigenschaft wird der Farbverlauf der Füllung der Legende angezeigt oder ausgeblendet.
  - **Richtung**—Mit dieser Eigenschaft wird die Richtung des Farbverlaufs der Legende eingestellt.
  - **Farben**—Durch Anklicken einer der folgenden Schaltflächen: Start, Ende und Mitte: es wird ein Musterfarbeneditor angezeigt, in dem die für jedes Element gewünschte Farbe definiert werden kann. Über die Eigenschaft Tauschen werden die Farben für Start und Ende getauscht.
  - **Keine Mitte**—Über diese Eigenschaft wird gesteuert, ob die Mittelfarbe des Farbverlaufs der Legende angezeigt wird oder nicht.

- Die Registerkarte **Schatten**
  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Schattenfarbe der Legende ausgewählt werden kann.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Dichte des Legendenschattens fest.

Die Registerkarte **Bereich**

Diese Registerkarte legt die Eigenschaften des Diagrammfeldes fest.

Die Registerkarte **Bereich** ist in mehrere Subtabs aufgeteilt:

- Die **Registerkarte** Hintergrund
  - **Farbe**—Durch Anklicken dieser Schaltfläche erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Farbe des Diagrammfelds ausgewählt werden kann.
  - **Bild**—Durch Anklicken der Schaltfläche **Durchsuchen** wird ein Dialogfeld angezeigt, über das ein Bild aus Ihren Computerdateien auswählt werden kann, das im Diagrammfeld angezeigt werden soll.

    Über die Eigenschaft “Hintergrundbild innen” wird das Bild innerhalb des Diagramms definiert. Die Eigenschaft “Transparent” lässt den Bildhintergrund transparent erscheinen.

    Über die Eigenschaft “Stil” wird das Bild an die Diagrammgröße angepasst.

- Die Registerkarte **Rahmen**
  - **Schräge Kante innen / Breite**—Diese Eigenschaft legt die abgeschrägte Innenkante des Diagrammfelds fest: Tiefgestellt, hochgestellt oder keine.
  - **Schräge Kante außen / Breite**—Diese Eigenschaft legt die abgeschrägte Außenkante des Diagrammfelds fest: Tiefgestellt, hochgestellt oder keine.
  - **Rahmen**—Mit dieser Eigenschaft wird der Rahmen des Diagrammfelds angezeigt oder ausgeblendet.
- Die Registerkarte **Farbverlauf**
  - **Sichtbar**—Diese Eigenschaft legt fest, ob der Farbverlauf des Diagrammfeldes angezeigt wird.
  - **Richtung**—Diese Eigenschaft legt die Richtung des Farbverlaufs des Diagrammfeldes fest.
  - **Farben**—Wenn **Start**, **Ende** oder **Mitte** angeklickt wird, erscheint das Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die für jedes Element gewünschte Farbe markiert werden kann.

    Tauschen tauscht die Farben für Start und Ende aus.
  - **Keine Mitte**—Über diese Eigenschaft wird gesteuert, ob die Mittelfarbe des Farbverlaufs des Diagrammfeldes angezeigt wird oder nicht.

Die Registerkarte **Paging**

Die Registerkarte Paging legt die Anzahl Punkte pro Diagrammseite fest.

- **Punkte pro Seite**—Hier wird die Anzahl Punkte pro Diagrammseite festgelegt.
- **Letzte Seite skalieren**—Diese Eigenschaft steuert, wie die letzte Seite des Diagramms angezeigt wird. Wenn sie aktiviert wird, entspricht die horizontale Skalierung der letzten Diagrammseite der der anderen Seiten. Wenn sie nicht aktiviert ist, wird die Skalierung der letzten Diagrammseite an die Anzahl sichtbarer Punkte auf dieser letzten Seite angepasst.
- **Legende aktuelle Seite**—Diese Eigenschaft legt fest, ob die Legende bei Diagrammen über mehrere Seiten nur die aktuellen Elemente anzeigt.
- **Seite 1 von 1**—Diese Eigenschaft legt fest, ob die Seitenzahl im Panel angezeigt wird..

Die Registerkarte **Wände**

Die Registerkarte **Wände** enthält Eigenschaften/Methoden für TeeChart-Wände links, unten und Hintergrund.

Die Registerkarte **Wände** enthält mehrere Subtabs und Eigenschaften:

- **Wände anzeigen**—Mit dieser Eigenschaft werden die Diagrammwände angezeigt oder ausgeblendet.

- **Registerkarten Links, Rechts, Unten und Zurück**—Jeder dieser Reiter verfügt über folgende Eigenschaften:
  - **Farbe**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, erscheint ein Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem die gewünschte Wandfarbe festgelegt werden kann.
  - **Rahmen**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, erscheint ein Dialogfeld Rahmeneditor, in dem der gewünschte Rahmen der Wand festgelegt werden kann.
  - **Muster**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, erscheint das Dialogfeld Musterfarbeneditor, in dem der Stil des Wandmusters festgelegt werden kann.
  - **Farbverlauf**—Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, erscheint das Dialogfeld Farbverlaufseditor, in dem der Farbverlauf der Wand festgelegt werden kann.
  - **Sichtbar**—Diese Eigenschaft steuert, ob die markierte Wand angezeigt werden oder nicht.
  - **3D Dunkel**—Diese Eigenschaft färbt den 3D Tiefenbereich einer Wand dunkler als den Rest.
  - **Größe**—Diese Eigenschaft legt die Wandstärke fest.
  - **Transparent**—Diese Eigenschaft steuert, ob die Wandfarbe oder ihr Farbverlauf angezeigt werden oder nicht.

Die Registerkarte **3D**

Diese Registerkarte enthält die Eigenschaften zur Festlegung der Objekte in 3D.

- **3 Dimensionen**—Diese Eigenschaft steuert, ob das Diagramm in 3D angezeigt wird oder nicht.

  Das “D” legt den 3D-Prozentsatz fest.

- **Orthogonal**—Diese Eigenschaft stellt das Diagramm rechtwinklig ein.

  Der “Winkel” legt den Anzeigewinkel fest.

- **Text zoomen**—Diese Eigenschaft steuert die Textgröße in 3D.
- **Zoom**—Diese Eigenschaft steuert die Diagrammgröße.
- **Drehung**—Die Eigenschaft „Drehung“ wird bei 3D-Diagrammen, nicht aber bei rechteckigen Diagrammen unterstützt. Damit kann das Diagramm um 360° gedreht werden.
- **Anhebung**—Die Eigenschaft „Anhebung“ wird bei 3D-Diagrammen, nicht aber bei rechteckigen Diagrammen unterstützt. Damit kann das Diagramm senkrecht um 360° gedreht werden.
- **Horizontaler und Vertikaler Versatz**—Mit dieser Eigenschaft kann das Diagramm horizontal oder vertikal versetzt werden.
- **Perspektive**—Die Eigenschaft „Perspektive“ wird bei 3D-Diagrammen, nicht aber bei rechteckigen Diagrammen unterstützt. Sie ermöglicht die Abstandsanpassung des angezeigten Diagramms und vermittelt einen perspektivischen Eindruck zwischen den am nächsten und am entferntesten angezeigten Teilen des Diagramms.

Datenreihentyp

Datenreihen hinzufügen und einstellen

Beim Konfigurieren einer Diagnosekomponente gehört das Hinzufügen und Einstellen von Datenreihen zu den üblichsten und häufig zu den ersten Aufgaben.

Im Fenster **Diagramm bearbeiten** die Seite **Diagramm > Reihen** öffnen und **Hinzufügen** anklicken, um eine Datenreihe hinzuzufügen. Das Fenster **TeeChart-Galerie** wird geöffnet.

Die TeeChart-Galerie ist ein visueller Katalog aller in der Diagrammkomponente verfügbaren Diagrammtypen. Der Diagrammtyp kann bei jedem Hinzufügen einer Datenreihe ausgewählt werden.

Der Katalog besteht in der obersten Ebene aus zwei Registerseiten: **Reihen** und **Funktionen**.

Die Registerkarte Reihen

Die Registerkarte **Reihen** beinhaltet alle Subtabs für alle verfügbaren Diagrammtypen.

Es gibt folgende Typen Datenreihen:

- **Zeile**
- **Balken**
- **Horizontaler Balken**
- **Fläche**
- **Punkt**
- **Kreis**
- **Schnelle Linie**
- **Blase**
- **Pfeil**
- **Gantt**
- **Form**

Die Registerkarte Funktionen

In dieser Registerkarte befinden sich die mit den Typen der Funktionsserien verbundenen Subtabs.

Es gibt folgende Funktions-Datenreihen:

- **Hinzufügen**
- **Subtrahieren**
- **Multiplizieren**
- **Teilen**
- **Hoch**
- **Niedrig**
- **Durchschnitt**
- **y = f(x)**
- **Mittellinie**
- **Modus**

Die Formel-Komponente

Die Formel-Komponente

Mit dieser Komponente können Sie Formeln für Datenfelder der Datenquelle verwenden.

Formel-Komponente verwenden

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente in der Canvas, und wählen Sie **Formel**, um die Formel im Fenster **Formeldefinition** anzugeben.

Das Fenster ist in zwei Bereiche unterteilt:

- Bereich **Formel**: Die Formelanweisung.
- Objekttoolbox: Diese Toolbox bietet einfachen Zugriff auf häufig verwendete Objekte und Formelfunktionen. Die Toolbox umfasst drei Registerkarten:

  1. Registerkarte **Datenquellen und -felder**: Hier werden alle Parameter und Felder in allen für den Bericht definierten Datenquellen aufgeführt. Doppelklicken Sie auf ein Feld, um es in der Formeldefinition zu verwenden.
  2. Registerkarte **Berichtsobjekte**: Diese Registerkarte bietet eine hierarchische Übersicht für den Schnellzugriff auf alle Objekte und Komponenten im Bericht. Doppelklicken Sie auf ein Objekt, um es in der Formeldefinition zu verwenden.
  3. Registerkarte **Funktionen**: In dieser Registerkarte finden Sie eine große Auswahl an Konvertierungs-, **Datums-**, **Zeichenfolgen-** und mathematischen Funktionen. Doppelklicken Sie auf eine Funktion, um sie in der Formeldefinition zu verwenden.

Ergebniswert formatieren

Um den numerischen Ergebniswert zu formatieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente in der Canvas und wählen **Anzeigeformat**. Das Fenster **Format** wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Format aus der Liste aus. Das Anzeigeformat wird entsprechend der ausgewählten Formatsyntax angewendet.

Sie können auch ein benutzerdefiniertes Format angeben oder das ausgewählte Format durch Bearbeitung der Syntax ändern.

Mit Datumsformaten in der Formel-Komponente arbeiten

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente in der Canvas und wählen Sie **Formel**, um die Formel im Fenster **Formeldefinition** zu wählen.

Wählen Sie dann **Datums- und Zeitfunktionen** im Bereich **Funktionen** aus.

Mit Datumsfunktionen arbeiten

Unter **Datums- und Zeitfunktionen** sind folgende Datum-/Uhrzeit-Funktionen verfügbar:

- **Year(s)**: Gibt eine ganze Zahl für das Jahr zurück.
- **Month(s)**: Gibt eine ganze Zahl zwischen 1 und 12 zurück, die für den Monat des Jahres steht.
- **Day(s)**: Gibt eine ganze Zahl zwischen 1 und 31 für den Tag des Monats zurück.
- **WeekDay(s)**: Gibt eine ganze Zahl für den Wochentag zurück.
- **Hour(s)**: Gibt eine ganze Zahl zwischen 0 und 23 für die Stunde des Tags zurück.
- **Minute(s)**: Gibt eine ganze Zahl zwischen 0 und 59 für die Minuten einer Stunde zurück.
- **Sec(s)**: Gibt eine ganze Zahl zwischen 0 und 59 für die Sekunden einer Minute zurück.
- **StrToStamp(d)**: Gibt die Stempeldarstellung (die Anzahl der Tage seit 31. Dezember 1899) des im Argument angegebenen Datums zurück.
- **LastDay(x)**: Gibt den letzten Tag des Monats eines Datums zurück, das durch den Stempelwert im Argument angegeben wurde.
- **StampToStr(x)**: Addiert die Anzahl der Tage (im Argument angegeben) zum Datum 31. Dezember 1899 und gibt das berechnete Datum sowie die Uhrzeit zurück.

- **StampToDateStr(x)**: Addiert die Anzahl der Tage (im Argument angegeben) zum Datum 31. Dezember 1899 und gibt das berechnete Datum zurück.
- **StampToTimeStr(x)**: Addiert die Anzahl der Tage (im Argument angegeben) zum Datum 31. Dezember 1899 und gibt die berechnete Uhrzeit zurück.
- **_NOW**: Gibt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit entsprechend der Systemeinstellung Ihres Computers für Datum/Uhrzeit zurück.
- **_TIME**: Gibt die aktuelle Uhrzeit entsprechend der Systemeinstellung Ihres Computers zurück.
- **_DATE**: Gibt das aktuelle Datum entsprechend der Systemeinstellung Ihres Computers zurück.

Mit Zeichenfolgen in der Formel-Komponente arbeiten

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente in der Canvas, und wählen Sie **Formel**, um die Formel im Fenster **Formeldefinition** zu wählen.

Wählen Sie dann **String operations** im Bereich **Funktionen** aus.

Zeichenfolgen verketten

Zum Verketten zweier Zeichenfolgen verwenden Sie den senkrechten Strich (|), wie in der Abbildung oben dargestellt.

Zeichenfolgefunktionen

Die folgenden Zeichenfolgenfunktionen finden Sie unter **String operations**:

- **Length(s)**: Gibt die Länge der angegebenen Zeichenfolge zurück.
- **Pos(t, s)**: Gibt die Position des ersten Arguments (Zeichenfolge) im zweiten Argument (Zeichenfolge) zurück.
- **Trim(s)**: Gibt eine Zeichenfolge als Kopie der angegebenen Zeichenfolge, aber ohne führende oder nachfolgende Leerzeichen zurück.
- **TrimLeft(s)**: Gibt eine Zeichenfolge als Kopie der angegebenen Zeichenfolge, aber ohne führende Leerzeichen zurück.
- **TrimRight(s)**: Gibt eine Zeichenfolge als Kopie der angegebenen Zeichenfolge, aber ohne nachfolgende Leerzeichen zurück.
- **Upper(s)**: Gibt eine spezifizierte Zeichenfolge oder ein Zeichen in Großbuchstaben zurück.
- **Lower(s)**: Gibt eine spezifizierte Zeichenfolge oder ein Zeichen in Kleinbuchstaben zurück.
- **Copy(s, x, [y])**: Gibt die Teilzeichenfolge aus dem ersten Argument zurück. Sie beginnt an der im zweiten Argument spezifizierten Position und endet an der im dritten Argument spezifizierten Position.
- **CopyTo(s, x, [y])**: Gibt die Teilzeichenfolge aus dem ersten Arguments zurück. Sie beginnt an der im zweiten Argument angegebenen Position und endet an der im dritten Argument angegebenen Position.
- **Delete(s, x, [y])**: Gibt die Teilzeichenfolge des ersten Arguments zurück, nachdem ein Teil der Zeichenfolge gelöscht wurde, und zwar ab der im zweiten Argument angegebenen Stelle bis zu der im dritten Argument angegebenen Stelle.
- **Insert(s, t, x)**: Gibt das erste Argument (Zeichenfolge) zurück, nachdem eine Zeichenfolge (angegeben im zweiten Argument) an der im dritten Argument spezifizierten Stelle eingefügt wurde.
- **Replace(s, t, v, [1/0=ReplaceAll, 1/0=IgnoreCase])**: Gibt das erste Argument (Zeichenfolge) zurück, nachdem die im zweiten Argument angegebene Zeichenfolge durch die Zeichenfolge im dritten Argument ersetzt wurde.

- **IFF(a, s, t)**: Wenn das erste Argument (Integer) größer als 0 ist, wird das zweite Argument (String) zurückgegeben, anderenfalls wird das dritte Argument zurückgegeben.
- **Prefix(count, char, s)**: Gibt eine Kopie der im dritten Argument angegebenen Zeichenfolge zurück mit dem Zeichen als Präfix, das im zweiten Argument spezifiziert ist. Das Ergebnis ist eine Zeichenfolge mit einer (Minimum) Gesamtlänge der ganzen Zahl, die im ersten Argument angegeben wurde.

Die Symbolleisten

Die Symbolleisten

Dieser Abschnitt beschreibt die verfügbaren Symbolleisten und grundlegenden Funktionen für den Berichtsentwurf.

Mithilfe der Symbolleisten legen Sie die Eigenschaften einer Komponente fest. Welche Symbolleisten verfügbar sind, hängt von der im Canvas-Bereich ausgewählten Komponente ab.

Um Symbolleisten anzuzeigen oder auszublenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Symbolleistenbereich und wählen die gewünschten Symbolleisten aus oder deaktivieren sie.

Es gibt folgende Symbolleisten:

- **Symbolleiste für Verschiebungen**
- **Symbolleiste für Größenanpassungen**
- **Symbolleiste für Zeichen und Markierungen**
- **Symbolleiste für die Ausrichtung**
- **Symbolleiste für Formatierungen**

Symbolleiste für Verschiebungen

Diese Symbolleiste ist nützlich, wenn Sie eine Komponente oder ausgewählte Komponenten äußerst präzise verschieben und positionieren möchten. Die einzelnen Symbole geben die Richtung an, in der die ausgewählten Komponenten verschoben werden.

Schaltfläche	Beschreibung
	Alle ausgewählten Komponenten um ein Pixel nach oben verschieben.
	Alle ausgewählten Komponenten um ein Pixel nach unten verschieben.
	Alle ausgewählten Komponenten um ein Pixel nach links verschieben.
	Alle ausgewählten Komponenten um ein Pixel nach rechts verschieben.

Symbolleiste für Größenanpassungen

Über diese Symbolleiste können Sie alle ausgewählten Komponenten in einheitlicher Höhe oder Breite darstellen.

Schaltfläche	Beschreibung
	Die Breite der ausgewählten Komponenten an Breite der schmalsten Komponente anpassen.
	Die Breite der ausgewählten Komponenten an Breite der breitesten Komponente anpassen.
	Die Höhe der ausgewählten Komponenten an Höhe der kürzesten Komponente anpassen.
	Die Höhe der ausgewählten Komponenten an Höhe der höchsten Komponente anpassen.

Symbolleiste für Zeichen und Markierungen

Über diese Symbolleiste legen Sie Farbe und Stil für Zeichenformen, Linien und Bereiche fest.

Schaltfläche	Beschreibung
	Füllfarbe einer Zeichenform oder eines Bereichs festlegen.
	Farbe einer Linie oder die Farbe der Ränder einer Zeichenform oder eines Bereichs festlegen.
	Die Stärke einer Linie festlegen.
	Den Stil einer Linie festlegen.

Symbolleiste für die Ausrichtung

Diese Symbolleiste ist hilfreich, wenn Komponenten einheitlich platziert werden sollen. Damit können mehrere Komponenten so ausgerichtet werden, dass ihre Oberkanten alle auf derselben Höhe liegen oder dass die Zwischenräume alle gleich groß sind. Die erste ausgewählte Komponente bestimmt die Position, an der die anderen ausgerichtet werden.

Schaltfläche	Beschreibung
	Eine Komponentengruppe horizontal am äußersten linken Rand der zuerst ausgewählten Komponente ausrichten.
	Eine Komponentengruppe horizontal an der Mitte der zuerst ausgewählten Komponente zentrieren.
	Eine Komponentengruppe horizontal am äußersten rechten Rand der zuerst ausgewählten Komponente ausrichten.

Schaltfläche	Beschreibung
	Eine Komponentengruppe vertikal am obersten Rand der zuerst ausgewählten Komponente ausrichten.
	Eine Komponentengruppe vertikal an der Mitte der zuerst ausgewählten Komponente zentrieren.
	Eine Komponentengruppe vertikal am untersten Rand der zuerst ausgewählten Komponente ausrichten.
	Einen Satz von Komponenten horizontal zwischen dem äußersten Rand der zuerst ausgewählten Komponente und dem äußersten rechten Rand der zuletzt ausgewählten Komponente verteilen.
	Einen Satz von Komponenten vertikal zwischen dem obersten Rand der zuerst ausgewählten Komponente und dem untersten Rand der zuletzt ausgewählten Komponente verteilen.
	Eine Komponente horizontal innerhalb eines Bereichs zentrieren.
	Eine Komponente vertikal innerhalb eines Bereichs zentrieren.

Symbolleiste für Formatierungen

Die Symbolleiste Format funktioniert genauso wie die Symbolleiste Format in anderen Windows-Anwendungen und ermöglicht es Ihnen, die Textattribute wie Schriftdetails, Textfarbe und Blocksatz zu ändern, sowie zu einzustellen, ob Objekte im Vorder- oder Hintergrund von überlappenden Objekten erscheinen.

Unterberichte verwenden

Unterberichte sind Inlineberichte in einem Masterbericht. Der Unterbericht wird bei jedem Rendern des Bereichs im Masterbericht ausgeführt. Für Unterberichte werden üblicherweise untergeordnete Datenquellen verwendet. Deshalb können Unterberichte entworfen werden, die bei jeder Iteration im Masterbericht ein Dataset wiederholen.

Unterberichte werden genau wie “Standardberichte” mithilfe der Toolbox und der verfügbaren Symbolleisten entworfen.

Unterberichte einfügen

Verwenden Sie die Komponente *Unterbericht* aus der Toolbox, um einen Unterbericht in den Bericht einzufügen. Die vom Unterbericht verwendete Datenquelle legen Sie fest, indem Sie die Komponente im Canvas-Bereich und anschließend die Dropdownliste *Feld* oberhalb des Canvas-Bereichs auswählen.

Unterberichte können in beliebige **Bereiche** des Masterberichts eingefügt werden.

Ein im Masterbericht eingefügter Unterbericht ist unter der Layout-Canvas als Registerkarte sichtbar. Um einen Unterbericht zu entwerfen und damit zu arbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte für den Unterbericht.

Ansicht Vorschau

Informationen zur Vorschauansicht

In der Vorschauansicht können Sie eine Vorschau eines Berichts anzeigen. Sie ist in zwei Bereiche unterteilt: **Vorschau-Übersichts**-Frame und **Vorschau**-Frame.

Vorschau-Übersichts-Frame

Der **Vorschau-Übersichts**-Frame bietet eine Übersicht der generierten Berichtsseiten. Standardmäßig wird nur die erste Seite des Berichts geladen. Beim Blättern durch die Berichtsseiten wird die Übersicht entsprechend aktualisiert.

Vorschau-Frame

Im **Vorschau**-Frame wird die Vorschau der aktuellen Berichtsseite angezeigt.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Vorschau des Berichts anzeigen** auf Seite 262.

Vorschau des Berichts anzeigen

Beim Öffnen der Vorschauansicht wird der Bericht auf Basis der unter **Testoptionen** auf Seite 236 und **Datenquellen testen** auf Seite 235 angegebenen Optionen generiert.

Im Vorschau-Frame wird die Vorschau der aktuellen Berichtseite angezeigt. Die Seitenzahl der Vorschau wird in der Vorschau-Symbolleiste angezeigt.

Detaillierte Informationen über das Drucken des Berichts finden Sie unter **Bericht drucken** auf Seite 262.

Bericht drucken

Um den in der Vorschau angezeigten Bericht zu drucken, wählen Sie **Drucken** auf der Menüband-Registerkarte **Vorschau**. Das Dialogfeld **Drucken** wird mit den Standarddruckoptionen und der Option **In Datei drucken** geöffnet.

Ausgabe des Berichts in eine Datei

Den Bericht können Sie an einen Drucker senden oder in eine Datei ausgeben.

So geben Sie den Bericht in eine Datei aus:

1. Wählen Sie **In Datei drucken**.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste **Typ** den Dateityp aus. Eine detaillierte Liste mit den verfügbaren Formaten finden Sie unter **Berichtsformate** auf Seite 265.
3. Geben Sie den Dateinamen und den Speicherort im Textfeld **Ort** ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche rechts neben dem Textfeld, um zum Speicherort zu browsen und einen Dateinamen einzugeben.

Einen Bericht im Report Portal anzeigen

Um einen Bericht im Report Portal anzuzeigen, wählen Sie **In Report Portal** auf der Menüband-Registerkarte **Vorschau**.

Der Bericht wird geöffnet und im Report Portal wird die Seite **Ausführen** angezeigt. Wenn es zu dem Bericht Parameter gibt, diese einstellen, das gewünschte Format markieren und **Ausführen** anklicken. Der Bericht wird erzeugt und angezeigt.

Weitere Informationen zu Report Portal finden Sie unter **Report Portal** auf Seite 265.

Berichte durchsuchen

Berichte durchsuchen

Um alle definierten Berichte anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Berichtsvorlagen** . Der Frame **Berichtsvorlagen durchsuchen** wird angezeigt.

Berichtsliste sortieren

Zur Sortierung einer Auswahl die gewünschte Spalte in der Überschrift der Auswahlliste anklicken.

Spalten auswählen

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**. Das Fenster **Spalten auswählen** wird geöffnet.

Die Spalten können auch neu geordnet werden Dazu Spalten über 'Drag and Drop' an verschiedene Spaltenpositionen verschieben.

Eigenschaften für Berichte

Um die Eigenschaften (z. B. Name oder Beschreibung des Berichts) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie auf der Registerkarte **Start** einen einzelnen Bericht aus und wählen Sie **Eigenschaften**. Alle verfügbaren Eigenschaften sind unter **Eigenschaften von Berichtsvorlagen** auf Seite 230 detailliert beschrieben.

Bericht öffnen

Um einen Bericht im **Bericht-Designer** zu öffnen, doppelklicken Sie auf einen Bericht in der Liste oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Bericht löschen

Um einen Bericht zu löschen, markieren Sie ihn, und wählen Sie auf der Registerkarte **Start** die Option **Löschen**.

Sicherheit für Berichte

Im Berichtsmodul ist eine Sicherheitsfunktionalität integriert.

Auf diese Weise können Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Berichtsvorlage kontrolliert werden. Die Sicherheitseinstellungen werden auf Benutzer- und Benutzergruppenebene vorgenommen.

Das Fenster Sicherheitseinstellungen

Sie haben mehrere Möglichkeiten, das Fenster für die Sicherheitseinstellungen eines Berichts zu öffnen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Bericht im **Berichtsbrowser** und wählen Sie *Sicherheit*.
- Öffnen Sie eine Berichtsvorlage, und klicken Sie auf der Menüband-Registerkarte **Datei** auf die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss:

Das Fenster für die Sicherheitseinstellungen der Berichtsvorlage wird geöffnet.

Im Bereich **Benutzergruppe oder Benutzer** sind alle Benutzer und Benutzergruppen mit Zugriffsrechten und Berechtigungen für die Berichtsvorlage aufgeführt.

Wählen Sie einen Benutzer oder eine Benutzergruppe aus, um die Berechtigungen einzusehen. Die Berechtigungen werden unten im Fenster **Zugriffsrecht oder -berechtigung** angezeigt.

Deaktivierte Berechtigungen (grau) sind globale Berechtigungen und können daher weder geändert, noch gelöscht werden.

Benutzer und Benutzergruppen hinzufügen

Hinzufügen anklicken, um einen neuen Benutzer oder eine Benutzergruppe hinzuzufügen Das Fenster **Gruppen oder Benutzer wählen** wird geöffnet.

Gewünschten Benutzer oder Benutzergruppe auswählen und auf **OK** klicken. Der ausgewählte Benutzer oder die Gruppe wird zur Liste der **Benutzergruppen oder Benutzer** im Fenster Sicherheit hinzugefügt. Wählen Sie dann die gewünschten Berechtigungen und Zugriffsrechte für den Benutzer oder die Benutzergruppe aus.

Zugriffsrechte und -berechtigungen

Die pro Benutzer und Benutzergruppe verfügbaren Zugriffsrechte und Berechtigungen sind::

- **Berichtsvorlage bearbeiten**: Berechtigung zum Bearbeiten der Berichtsvorlage im **Bericht-Designer**
- **Berichte ausführen**: Berechtigung zum Ausführen (Generieren) des Berichts im **Report Portal**
- **Archivierten Bericht anzeigen**: Zugriff auf das Berichtsarchiv im Report Portal
- **Berichte im Archiv speichern**: Berechtigung zum Speichern der generierten Berichte im Archiv von Report Portal
- **Berichte aus Archiv löschen**: Berechtigung zum Löschen von Berichten aus dem Berichtsarchiv im Report Portal

Berichtsformate

Berichte können in einer Reihe unterschiedlicher Formate angezeigt und gespeichert werden.

Übersicht über Berichtsformate

In nachstehender Tabelle werden die verschiedenen Formate definiert.

Formatin-dex	Beschreibung	Ausgabedateien
0	Adobe Acrobat PDF-Dateien.	Es wird eine PDF-Datei erzeugt.
1	HTML mit Seitenumbruch	Für jede Seite wird eine HTML-Datei erzeugt. Bilder und Diagramme werden als JPG-Dateien ausgegeben.
2	HTML - eine Seite	Es wird eine HTML-Datei mit allen Seiten erzeugt. Bilder und Diagramme werden als JPG-Dateien ausgegeben.
3	XHTML	Für jede Seite wird eine XHTML-Datei erzeugt. Bilder und Diagramme werden als JPG-Dateien ausgegeben.
4	Rich-Text-Format	Es wird eine RTF-Datei erzeugt.
5	Microsoft Excel - eine Seite	Es wird ein Excel-Arbeitsblatt erzeugt. Es enthält *keine* Grafiken.
6	JPEG-Bildformat	Für jede Seite wird eine JPG-Datei erzeugt.
7	GIF-Bildformat	Für jede Seite wird eine GIF-Datei erzeugt.
8	BITMAP-Bildformat	Für jede Seite wird eine BMP-Datei erzeugt.
9	Windows Metafile	Für jede Seite wird eine WMF-Datei erzeugt.
10	Erweiterte Windows-Metadatei	Für jede Seite wird eine EMF-Datei erzeugt.
11	Microsoft Excel, mehrere Seiten	Für jede Berichtsseite wird ein Excel-Arbeitsblatt erzeugt. Enthält Grafiken (z. B. Bilder). Diagramme werden als Bilder eingeschlossen.

Report Portal

Die Anwendung Report Portal stellt eine intuitive Arbeitsumgebung bereit, in der Sie ganz einfach Berichtsvorlagen ausführen und archivierte Berichte anzeigen können.

Sie können Report Portal beispielsweise für Folgendes einsetzen:

- Berichtsvorlagen ausführen

- Berichte im Berichtsarchiv speichern
- Eine archivierte Version eines Berichts anzeigen

Einzelheiten lesen Sie in der Hilfedatei von Report Portal nach.

Integrierte Berichtserstellung

Integrierte Berichtserstellung – Übersicht

Mit der integrierten Berichtserstellung können Sie Berichte im Kontext unterschiedlicher Systemobjekte und Module ausführen. Berichte, die mit dieser Funktionalität erstellt wurden, sind somit unter den entsprechenden Speicherorten in Visual Dialogue, Customer View und Telemarketing Web verfügbar.

Erstellen von neuen Berichten für die integrierte Berichtserstellung

Ein Bericht in der integrierten Berichtserstellung bezieht sich auf einen Systemberichtstyp. Um einen Bericht mit der integrierten Berichtserstellung zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Entwerfen und erstellen Sie den Bericht im Bericht-Designer. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Neue Berichtsvorlage erstellen** auf Seite 229.
2. Falls der Systemberichtstyp einen Parameter erfordert (z. B. ein *Dialogbericht*), fügen Sie den Berichtsparameter hinzu, öffnen die Registerkarte **Erweitert** in den Parametereigenschaften und wählen den **Systemparametertyp**. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Parameter definieren und binden** auf Seite 234.
3. Öffnen Sie die Eigenschaften der Berichtsvorlage und wählen Sie die Registerkarte **Erweitert**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf einen Systemberichtstyp beziehen**.
4. Wählen Sie den Systemberichtstyp aus. Es sind folgende Berichtstypen verfügbar:

   - Inhaltsobjektbericht
   - Kundenbericht
   - Dialog-Gruppenbericht
   - Dialog-Operationsbericht
   - Dialogbericht
   - Bericht für E-Mail-Nachrichtenpakete
   - E-Mail-Vorlagenbericht
   - Globaler Bericht für Inhaltsobjekte
   - Globaler Bericht für Dialoge
   - Globaler Nachrichtenbericht
   - Globaler Fragebogenbericht
   - Bericht für Nachrichtenpakete
   - Bericht für Nachrichtenvorlagen
   - Teilnehmerbericht
   - Fragebogenbericht
   - Bericht für Telemarketing-Projekte

Systemeinstellungen für die integrierte Berichtserstellung

Das Verhalten der integrierten Berichtserstellung kann mithilfe einiger Systemoptionen gesteuert werden: Wählen Sie **Optionen** > **Integrierte Berichtserstellung**, um die Einstellungen zu bearbeiten.

- **Integrierte Berichtserstellung aktivieren**: Aktiviert alle integrierten Berichte.
- **Report Portal starten**: Wählen Sie diese Option, um integrierte Berichte im Report Portal auszuführen.
- **Berichte in Visual Dialogue öffnen**: Wählen Sie diese Option, um integrierte Berichte in Visual Dialogue auszuführen.
- **In neuem Fenster öffnen**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um integrierte Berichte in einem neuen Fenster in Visual Dialogue zu öffnen.
- **Format der Berichtsansicht**: Das für die Ausführung der Berichte verwendete Ausgabeformat. Eine detaillierte Liste mit den verfügbaren Formaten finden Sie unter **Berichtsformate** auf Seite 265.

Standardberichte

In der integrierten Berichtserstellung sind einige Standardberichte installiert. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Standardberichte** auf Seite 267.

Standardberichte

Visual Dialogue wird mit einer Reihe von Standardberichten installiert. Standardberichte stehen mit einem Systemmodul in Beziehung und können über die Systemmenüs abgerufen werden.

Folgende Standardberichte sind installiert:

- **MH Bounced Email Report**

  Beschreibung: Zeigt pro E-Mail-Vorlage eine Statistik zu gesendeten und unzustellbaren E-Mails an.

  Zugänglichkeit: Nachrichtenvorlagenbrowser und Dialogoperationen unter Verwendung einer HTML-Vorlage.

- **MH Bundle Bounced Email Report**

  Beschreibung: Zeigt pro Nachrichtenpaket eine Statistik zu gesendeten und unzustellbaren E-Mails an.

  Zugänglichkeit: Nachrichtenmanager

- **MH Content Object Report**

  Beschreibung: Zeigt Informationen zu einem Inhaltsobjekt und dessen Ausführungsstatistik an.

  Zugänglichkeit: Inhaltsobjekt-Browser

- **MH Dialog Cost and Income Report**

  Beschreibung: Zeigt Kosten- und Einnahmenberechnungen einschließlich Gesamtsummen für alle Operationen eines Dialogs an, in denen Kosten und/oder Einnahmen angegeben wurden.

  Zugänglichkeit: Dialogbrowser und Ausführungsansicht im Dialog-Designer

- **MH Dialog Execution Report**

  Beschreibung: Zeigt eine Statistik und wichtige Ausführungsinformationen für alle Gruppen und Verzweigungen in einem Dialog an.

Zugänglichkeit: Dialogbrowser und Ausführungsansicht im Dialog-Designer

- **MH Dialog Group Report**

  Beschreibung: Zeigt die Schlüsseleigenschaften und eine Ausführungsstatistik an, einschließlich Diagramme zu Teilnehmerverschiebungen.

  Zugänglichkeit: Gruppen in der Ausführungsansicht von Dialog-Designer.

- **MH Dialog Operation Report**

  Beschreibung: Zeigt Ausführungseinstellungen, Schlüsseleigenschaften und Statistiken für eine Operation an.

  Zugänglichkeit: Operationen in der Ausführungsansicht von Dialog-Designer.

- **MH Dialog Specifications Report**

  Beschreibung: Zeigt wichtige Dialogeigenschaften an und listet alle Gruppen, Operationen und Verzweigungen in einem Dialog auf.

  Zugänglichkeit: Dialogbrowser und Ausführungsansicht im Dialog-Designer

- **MH Dialogs Overview Report**

  Beschreibung: Listet Schlüsseleigenschaften und wichtige Zahlen für alle Dialoge in Visual Dialogue auf. Die Listen sind in aktive Dialoge, nicht aktive Dialoge und solche mit automatisierten Operationen gruppiert.

  Zugänglichkeit: Dialogbrowser.

- **MH Tracking Report – E-Mail**

  Beschreibung: Zeigt E-Mail-Statistiken an. Dazu gehören E-Mail- und Verknüpfungsnachverfolgungen sowie Sende- und Unzustellbarkeitsraten. Browser-Statistiken für die E-Mail- und Verknüpfungsnachverfolgung sind ebenfalls enthalten.

  Zugänglichkeit: Nachrichtenbrowser und Operationen, die eine HTML-Nachrichtenvorlage verwenden.

- **MH Tracking Report – Allgemein**

  Beschreibung: Zeigt Nachrichtenstatistiken, einschließlich Verknüpfungsnachverfolgung, Senderaten und Fehlerraten an. Browser-Statistiken für die Verknüpfungsnachverfolgung sind ebenfalls enthalten.

  Zugänglichkeit: Nachrichtenbrowser und Operationen, die eine HTML-Nachrichtenvorlage verwenden.

- **MH Message Report**

  Beschreibung: Zeigt Schlüsseleigenschaften, die Anzahl der gesendeten Nachrichten sowie Diagramme der pro Tag gesendeten Nachrichten an.

  Zugänglichkeit: Nachrichtenbrowser und Operationen, die eine Nachrichtenvorlage verwenden.

- **MH Fragebogenbericht**

  Beschreibung: Zeigt Fragebogeneigenschaften, eine Antwortformularstatistik und Statistiken pro Frage an. Dieser Bericht umfasst nur vollständige Antwortformulare.

  Zugänglichkeit: Fragebogen-Browser und Operationen mit Fragebogen.

- **MH Fragebogenbericht (einschließlich unvollständige Fragebogen)**

Beschreibung: Zeigt Fragebogeneigenschaften, eine Antwortformularstatistik und Statistiken pro Frage an. Dieser Bericht ist der gleiche wie **MH Fragebogenbericht**, schließt aber unvollständige Antwortformulare ein.

Zugänglichkeit: Fragebogen-Browser und Operationen mit Fragebogen.

- **MH Telemarketing Bericht**

  Beschreibung: Zeigt Eigenschaften des Telemarketingprojekts, Anzahl Teilnehmer in der Warteschleife, verarbeitete Teilnehmerstatistiken, Anrufstatistiken pro Betreiber, Position erfolgreicher Teilnehmer pro Gruppe und pro Gruppe und Betreiber an.

  Zugänglichkeit: Ausführungsansicht im Dialog-Designer

- **MH Response Tracking Report**

  Beschreibung: Zeigt Information zum Fragebogen, Antwortstatistiken und Browser-Statistiken an

  Zugänglichkeit: Fragebogen-Browser und Operationen mit Fragebogen.

Anpassen von Standardberichten

Die installierten Berichte können Sie mit Visual Dialogue anpassen.

Standardberichte anpassen

Um einen Standardbericht anzupassen, öffnen Sie den Bericht im Bericht-Designer, nehmen die gewünschten Änderungen vor und speichern den Bericht. Ausführliche Informationen darüber, wie Sie mit dem Bericht-Designer arbeiten, finden Sie unter **Informationen zum Bericht-Designer** auf Seite 229.

Hinweis: Wenn Sie einen Standardbericht anpassen, sollten Sie die neue Version unter einem anderen Namen speichern. Ansonsten gehen Ihre Änderungen möglicherweise bei zukünftigen Systemupgrades verloren.

Standard SQL-Berichtsanweisungen

Die anhand von Visual Dialogue installierten Standardberichte wurden so geschrieben, dass sie sowohl Microsoft SQL Server und Oracle RDBMS unterstützen. Wenn Sie lokal Standardberichte benutzerdefiniert anpassen wollen, sollte die Unterstützung durch mehrere Plattformen für Sie kein Problem darstellen, aber ein Verständnis der von uns verwendeten Mechanismen zur Unterstützung mehrere Datenbank-Plattformen könnte hilfreich sein, wenn Sie verwendete SQL-Anweisungen ändern wollen.

SQL Anweisungstags

Mehrere Datenbank-Plattformen werden durch den Einsatz besonderer Tags unterstützt. Ein Tag besteht aus geschweiften Klammern, zwischen denen eine Tag-Bezeichnung und möglicherweise mehrere Parameter stehen: *{Tagname parameter1 parameter2}*. Wie gezeigt, werden Tagname und Parameter durch Leerschritte getrennt.

Übliche Tags

TIMESTAMP

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt Systemdatum und -zeit zurück.
SQL Server Implementierung:	CURRENT_TIMESTAMP
Oracle Implementierung:	SYSDATE

HEUTE

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt Datum und Zeit vor Mitternacht an.
SQL Server Implementierung:	cast(floor(cast(CURRENT_TIMESTAMP as float)) as datetime)
Oracle Implementierung:	trunc(SYSDATE)

DATEPART

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Gibt den Parameter *DatetimeValue* mit einer Zeit vor Mitternacht wieder.
SQL Server Implementierung:	cast(floor(cast(*DatetimeValue* as float)) as datetime)
Oracle Implementierung:	trunc(*DatetimeValue*)

TIMEDIFF_HOUR

Parameter:	StartDatetime, EndDatetime
Beschreibung:	Gibt die abgerundete Anzahl Stunden zwischen *StartDatetime* und *EndDatetime* zurück. Wenn *StartDatetime* nach *EndDatetime* liegt, wird ein negativer Wert zurückgegeben.
SQL Server Implementierung:	datediff(hh, *StartDatetime*, *EndDatetime*)
Oracle Implementierung:	trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24)

TIMEDIFF_MIN

Parameter:	StartDatetime, EndDatetime
Beschreibung:	Gibt die abgerundete Anzahl Minuten zwischen *StartDatetime* und *EndDatetime* zurück. Wenn *StartDatetime* nach *EndDatetime* liegt, wird ein negativer Wert zurückgegeben.
SQL Server Implementierung:	datediff(mi, StartDatetime, EndDatetime)

Oracle Implementierung:	trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24)

TIMEDIFF_SEC

Parameter:	StartDatetime, EndDatetime
Beschreibung:	Gibt die abgerundete Anzahl Sekunden zwischen *StartDatetime* und *EndDatetime* zurück. Wenn *StartDatetime* nach *EndDatetime* liegt, wird ein negativer Wert zurückgegeben.
SQL Server Implementierung:	datediff(ss, *StartDatetime*, *EndDatetime*)
Oracle Implementierung:	trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24*60*60)

JAHR

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Gibt das Jahr des *DatetimeValue* zurück.
SQL Server Implementierung:	year(*DatetimeValue*)
Oracle Implementierung:	extract(year from *DatetimeValue*)

MONAT

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Gibt den Monat des *DatetimeValue* zurück.
SQL Server Implementierung:	month(*DatetimeValue*)
Oracle Implementierung:	extract(year from *DatetimeValue*)

TAG

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Gibt den Tag des *DatetimeValue* zurück.
SQL Server Implementierung:	day(*DatetimeValue*)
Oracle Implementierung:	extract(year from *DatetimeValue*)

ALTER

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Berechnet die Anzahl Jahre seit *DatetimeValue* und gibt sie zurück.

SQL Server Implementierung:	`Year(getdate()) - Year(DatetimeValue) - case when Month(getdate()) < Month(DatetimeValue) then 1 when (Month(getdate()) = Month(DatetimeValue)) and (Day(getdate()) < Day(DatetimeValue)) then 1 else 0 end`
Oracle Implementierung:	`extract(year from current_date) - extract(year from (DatetimeValue)) - decode( Sign(extract(month from current_date) - extract(month from (DatetimeValue))), -1, 1, 0, decode(Sign(extract(day from current_date) - extract(day from (DatetimeValue))), -1, 1, 0), 0)`

WOCHENTAG

Parameter:	DatetimeValue
Beschreibung:	Gibt den Wochentag von *DatetimeValue* zurück. Das Ergebnis ist immer eine ganze Zahl zwischen 1 und 7, jedoch legt Ihre Datenbank fest, welcher Tag als erster Tag der Woche betrachtet wird.
SQL Server Implementierung:	datepart(dw, *DatetimeValue*)
Oracle Implementierung:	to_number(to_char(*DatetimeValue*, 'd'))

MONATE_HINZUFÜGEN

Parameter:	DatetimeValue, IntegerValue
Beschreibung:	Gibt *DatetimeValue* zuzüglich *IntegerValue* Monate zurück.
SQL Server Implementierung:	dateadd(mm, *IntegerValue*, *DatetimeValue*)

Oracle Implementierung:	add_months(*DatetimeValue*, *IntegerValue*)

GROSSBUCHSTABEN

Parameter:	StringValue
Beschreibung:	Gibt *StringValue* mit in Großbuchstaben konvertierten Kleinbuchstaben zurück.
SQL Server Implementierung:	upper(*StringValue*)
Oracle Implementierung:	upper(*StringValue*)

KLEINBUCHSTABEN

Parameter:	StringValue
Beschreibung:	Gibt *StringValue* nach Konvertierung von Groß- in Kleinbuchstaben zurück.
SQL Server Implementierung:	lower(*StringValue)*
Oracle Implementierung:	lower(*StringValue)*

LÄNGE

Parameter:	StringValue
Beschreibung:	Gibt die Zeichenanzahl von *StringValue* zurück.
SQL Server Implementierung:	len(*StringValue*)
Oracle Implementierung:	length(*StringValue*)

STR_CONCAT

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Verkettet zwei Zeichenfolgen.
SQL Server Implementierung:	+
Oracle Implementierung:	||

ISNULL

Parameter:	Wert, Ersatz
Beschreibung:	Gibt *Ersatz* zurück, wenn *Wert* mit Null bewertet, ansonsten wird *Wert* zurückgegeben.
SQL Server Implementierung:	isnull(*Value*, *Replacement*)
Oracle Implementierung:	isnull(*Value*, *Replacement*)

UMWANDELN

Parameter:	Datentyp, Wert
Beschreibung:	Wandelt *Wert* in den vorgegebenen *Datentyp* um. Die unterstützten Datentypen sind *String*, *Gleitkomma*, *Integer* und *Datetime*.
SQL Server Implementierung:	cast(*Value* as *Datatype*)
Oracle Implementierung:	to_char(*Value*), to_number(*Value*) oder to_date(*Value*)

REIHENFOLGE_ERST_NULL

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt eine Anweisung zur Reihenfolge mit Null-Werten an erster Stelle zurück.
SQL Server Implementierung:	asc
Oracle Implementierung:	DESC

REIHENFOLGE_NULL_ZULETZT

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt eine Anweisung zur Reihenfolge mit Null-Werten an letzter Stelle zurück.
SQL Server Implementierung:	DESC
Oracle Implementierung:	asc

LEERE_VON_ANWEISUNG

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt eine VON-Anweisung zurück, die verwendet werden kann, wenn nicht aus Datenbank-Objekten ausgewählt werden soll.
SQL Server Implementierung:	
Oracle Implementierung:	von dual

MSSQL_TOP

Parameter:	StringValue
Beschreibung:	Gibt ein TOP Schlüsselwort an SQL Server zurück
SQL Server Implementierung:	TOP *StringValue*

Oracle Implementierung:	

MSSQL_NOLOCK

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt einen NOLOCK Locking Hint auf Tabellenebene an den SQL Server zurück.
SQL Server Implementierung:	mit (NOLOCK)
Oracle Implementierung:	

MSSQL_TABLOCKX

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt einen TABLOCKX Locking Hint auf Tabellenebene an SQL Server zurück.
SQL Server Implementierung:	mit (TABLOCKX)
Oracle Implementierung:	

ORACLE_ALLE_ZEILEN

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt einen ALL_ROWS Optimierungshinweis an Oracle zurück.
SQL Server Implementierung:	
Oracle Implementierung:	/*+ ALL_ROWS */

ORACLE_ERSTE_REIHEN

Parameter:	N/A
Beschreibung:	Gibt einen FIRST_ROWS Optimierungshinweis an Oracle zurück.
SQL Server Implementierung:	
Oracle Implementierung:	/*+ FIRST_ROWS */

ORACLE_ONLY

Parameter:	Statement
Beschreibung:	Gibt die nur auf der Oracle-Plattform angegebene Anweisung zurück.
SQL Server Implementierung:	

Oracle Implementierung:	Statement

MSSQL_ONLY

Parameter:	Statement
Beschreibung:	Gibt die nur auf der Microsoft SQL Server -Plattform angegebene Anweisung zurück.
SQL Server Implementierung:	Statement
Oracle Implementierung:	

Kapitel 9

Aufgabenorganisator

In diesem Abschnitt:

- Informationen zum Aufgabenorganisator 278
- Arbeitsgruppen 278
- Arbeitsgruppen-Benutzer 279
- Manuelle Verteilung 280
- Automatische Verteilung 281
- Arbeitsgruppen und Benutzer löschen 281

Informationen zum Aufgabenorganisator

Der Aufgabenorganisator ist ein zu Visual Dialogue gehörendes Tool, das zur Verteilung von Aufgaben auf **Benutzer** und **Gruppen** verwendet wird.

Konzepte

Aufgaben werden entweder durch Ausführung der der Operation **Aufgabe erstellen** in einem Dialog oder manuell in **Customer View** erstellt.

Mit dem Aufgabenorganisator können Arbeitsgruppen und Benutzern Aufgaben zugewiesen werden. Das kann **manuell**, **automatisch** oder in einer Mischung beider Methoden erfolgen.

Die Benutzeroberfläche des Aufgabenorganisators

Um den Aufgabenorganisator zu öffnen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Aufgabenorganisator** .

Die Benutzeroberfläche des Aufgabenorganisators besteht im Wesentlichen aus zwei Bereichen. Im linken Bereich wird eine Übersicht über alle Arbeitsgruppen und Benutzer angezeigt. Im rechten Bereich wird eine Liste aller Aufgaben für die im linken Bereich markierte Arbeitsgruppe oder den Benutzer angezeigt. Eine Zusammenfassung der Aufgaben, die der im linken Bereich markierten Arbeitsgruppe oder dem Benutzer zugewiesen sind, erhalten Sie durch Auswahl der Registerkarte *Zusammenfassung*.

Hinweis: Sollte der Wechsel zwischen den verschiedenen Benutzern und Arbeitsgruppen im linken Bereich zu langsam angezeigt werden, empfehlen wir, **Kundendaten in Aufgabenliste anzeigen** auszuschalten. Siehe **Visual Dialogue-Optionen** auf Seite 20.

Arbeitsgruppen

Arbeitsgruppen teilen die **Benutzer** in verschiedene Gruppen auf. So können Sie einer Arbeitsgruppe Aufgaben zuweisen und später entscheiden, welchem Benutzer die Aufgabe anvertraut werden sollte. Arbeitsgruppen können Unternehmenszweige, Abteilungen oder eine beliebige andere logische Unterteilung darstellen.

Arbeitsgruppe hinzufügen

Um eine Arbeitsgruppe hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen** auf der Menüband-Registerkarte **Organisieren**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in den linken Bereich und wählen Sie **Arbeitsgruppe hinzufügen**. Eigenschaften der neuen Gruppe angeben und auf **OK** klicken.

Eigenschaften der Arbeitsgruppe

Arbeitsgruppenname	Der Name der Arbeitsgruppe

Beschreibung	Beschreibung—Eine optionale Beschreibung der Arbeitsgruppe.
Verantwortlicher	Der für die Arbeitsgruppe verantwortliche Benutzer. Beachten Sie, dass dieser nur dann Mitglied der Arbeitsgruppe ist, wenn **er ausdrücklich hinzugefügt wird**.
Zulässige Aktivitätstypen	Hier kann eingestellt werden, welche zulässigen Aktivitätstypen standardmäßig beim **Hinzufügen neuer Benutzer zur Gruppe** berücksichtigt werden sollen.
Standardmäßige Gewichtung automatisch verteilen	Hier kann eingestellt werden, welcher Gewichtungswert standardmäßig beim **Hinzufügen neuer Benutzer zur Gruppe** berücksichtigt werden soll.

Arbeitsgruppen-Benutzer

Ein Arbeitsgruppen-Benutzer ist ein vom Systemadministrator in Dialogue Admin festgelegter Benutzer. Diese werden Mitglieder einer Arbeitsgruppe, wenn Sie sie zu **einer Ihrer Arbeitsgruppen hinzufügen**. Es ist nicht erforderlich, dass die Benutzer Mitglied einer Arbeitsgruppe sind, um ihnen Aufgaben zuzuweisen, jedoch ist dies erforderlich, wenn Sie die Funktion **automatische Verteilung** nutzen wollen. **Ein Benutzer kann Mitglied nur einer Arbeitsgruppe sein.**

Benutzer zu einer Arbeitsgruppe hinzufügen

Um einen Benutzer zu einer Arbeitsgruppe hinzufügen, wählen Sie die gewünschte Arbeitsgruppe aus, wählen Sie **Benutzer hinzufügen** auf der Menüband-Registerkarte **Organisieren**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Arbeitsgruppe und wählen Sie **Benutzer zu Gruppe hinzufügen**.

Im Fenster **Neue Gruppenmitglieder wählen** einen oder mehrere Benutzer aus der Liste auswählen und mit **OK** zur Gruppe hinzufügen.

Hinweis: Auch Benutzer, die bereits anderen Arbeitsgruppen zugewiesen sind, werden aufgeführt. Dadurch kann ein Benutzer von einer Gruppe in eine andere verschoben werden.

Benutzereigenschaften

Benutzereigenschaften sind nur für Benutzer verfügbar, die Mitglied einer Arbeitsgruppe sind. Der Grund ist, dass alle Benutzereigenschaften mit der **automatischen Aufgabenverteilung** zu tun haben.

Benutzer	Der festgelegte Name des Benutzers.
Mitglied der Arbeitsgruppe	Name der Arbeitsgruppe, der der Benutzer angehört. Ein Benutzer kann Mitglied nur einer Arbeitsgruppe sein.
Dem Benutzer vorübergehend keine Aufgaben zuweisen	Auswählen, wenn dem Benutzer keine Aufgaben über die **automatische Verteilung** zugewiesen werden sollen. Das kann beim Starten der automatischen Verteilung überschrieben werden und dem Benutzer können unabhängig von dieser Einstellung manuell Aufgaben zugewiesen werden.

Zulässige Aktivitätstypen	Hier kann eingestellt werden, welche Aktivitätstypen dem Benutzer bei **automatischer Verteilung** zugewiesen werden sollen. Die automatische Verteilung kann so eingestellt werden, dass diese Einstellung beim Starten der Funktion ignoriert wird und unabhängig von dieser Einstellung können dem Benutzer Aufgaben manuell zugewiesen werden.
Gewichtung automatisch verteilen	Hier kann definiert werden, wie **automatisch verteilte** Aufgaben auf die Arbeitsgruppen-Benutzer verteilt werden. Einem Benutzer mit Gewichtung 2 werden doppelt so viele Aufgaben wie einem Benutzer mit Gewichtung 1, einem Benutzer mit Gewichtung 3 werden dreimal so viele Aufgaben wie einem Benutzer mit Gewichtung 1 zugewiesen. Die automatische Verteilung kann so eingestellt werden, dass diese Einstellung beim Starten der Funktion ignoriert wird und unabhängig von dieser Einstellung können dem Benutzer Aufgaben manuell zugewiesen werden.

Manuelle Verteilung

Unabhängig davon, ob sie einer Arbeitsgruppe zugewiesen sind oder nicht, können Aufgaben allen **Benutzern** zugewiesen werden. Aufgaben können manuell auch **Arbeitsgruppen** zugewiesen werden.

Um Aufgaben manuell zu verteilen, wählen Sie die gewünschten Aufgaben im rechten Bereich aus und öffnen Sie per Rechtsklick das Kontextmenü für weitere Optionen oder wählen Sie eine Option auf der Menüband-Registerkarte **Organisieren**.

Dem Benutzer Aufgabe(n) zuweisen	Die markierten Aufgaben einem Benutzer zuweisen.
Der Arbeitsgruppe Aufgabe(n) zuweisen	Die markierten Aufgaben einer Arbeitsgruppe zuweisen.
Aufgaben automatisch verteilen	Die ausgewählten Aufgaben mit **automatischer Verteilung** verteilen.
Aufgabe(n) an Arbeitsgruppe zurückgeben	Die Zuweisung ausgewählter Aufgaben zu einem Benutzer aufheben, aber der Arbeitsgruppe weiterhin zuweisen. Diese Funktion steht nur für Aufgaben zur Verfügung, die einem Benutzer und Mitglied einer Arbeitsgruppe zugewiesen wurden.
Zuweisung der Aufgabe(n) aufheben	Zuweisung der markierten Aufgaben zum Benutzer und zur Arbeitsgruppe, denen sie zugewiesen sind, aufheben.
In Customer View öffnen	Die ausgewählte Aufgabe in *Customer View* öffnen. Das ist nur möglich, wenn nur eine Aufgabe markiert ist.
Löschen	Ausgewählte Aufgaben löschen.

Aufgaben können auch manuell mit der Funktion **Drag and Drop** verteilt werden.

Automatische Verteilung

Mit der Automatischen Verteilung können die Aufgaben anhand unterschiedlicher, für jeden Benutzer einstellbarer Präferenzen auf Benutzer in einer Arbeitsgruppe verteilt werden.

Um ein automatisches Verteilen von Aufgaben auszulösen, im rechten Bereich die zu verteilenden Aufgaben markieren. Wählen Sie anschließend **Automatisch verteilen** auf der Menüband-Registerkarte **Organisieren**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aufgaben und wählen Sie **Aufgaben automatisch verteilen**. Das Fenster **Aufgaben automatisch verteilen** wird geöffnet.

Anschließend die **Arbeitsgruppe** wählen, der die Aufgaben zugeteilt werden sollen. Dann die anzuwendenden Verteilungsoptionen wählen.

- *Gewichtung verwenden* bewirkt, dass die **Gewichtung** jedes Gruppenmitglieds bei der Verteilung berücksichtigt wird. Einem Gruppenmitglied mit Gewichtung 2 werden doppelt so viele Aufgaben zugeteilt, wie einem Gruppenmitglied mit Gewichtung 1. Wenn keine Gewichtung angewandt wird, wird bei der Aufgabenverteilung versucht, die Aufgaben gleichmäßig auf die Arbeitsgruppen-Benutzer zu verteilen.
- *Zulässige Aktivitätstypen verwenden* weist den Benutzern nur Aufgaben auf der Grundlage ihrer**zulässigen Aktivitätstypen** zu.
- *Gesamtaufgabenzahl verwenden* bewirkt, dass bei der Verteilung versucht wird, den Benutzern Aufgaben anhand der jedem Benutzer nach Verteilung zugewiesenen Gesamtaufgabenzahl zuzuweisen.

Wählen Sie die Benutzer aus, denen die Aufgaben zugeteilt werden sollen. Standardmäßig werden Benutzer, die als **Dem Benutzer vorübergehend keine Aufgaben zuweisen** markiert sind, nicht ausgewählt, aber sie können markiert werden.

Wenn Sie die Zusammenstellung abgeschlossen haben, können Sie durch Anklicken der **Vorschau** sehen, wie die Aufgaben verteilt werden. Zur Verteilung der Aufgaben auf **OK** klicken und das Fenster schließen.

Arbeitsgruppen und Benutzer löschen

Um **Arbeitsgruppen** oder **Mitglieder** einer Arbeitsgruppe zu löschen, diese im linken Bereich markieren und aus dem Menü mit rechtem Mausklick **Löschen** auswählen oder Löschen drücken.

Beim Löschen einer Arbeitsgruppe bleiben die den Mitgliedern der Gruppe zugewiesenen Aufgaben für diese bestehen. Die Benutzer selbst werden in *<Benutzer außerhalb von Arbeitsgruppe>* verschoben. Die nur der Gruppe zugewiesenen Aufgaben sind dann nicht mehr zugewiesen.

Wenn Sie einen Benutzer aus einer Arbeitsgruppe löschen, werden die Mitglieder in *<Benutzer außerhalb von Arbeitsgruppe>* verschoben. Die diesem Benutzer zugewiesenen Aufgaben sind diesem nach wie vor zugewiesen, sind aber der Arbeitsgruppe nicht mehr zugewiesen.

Kapitel

Übertragungen

10

In diesem Abschnitt:

- **Informationen zu Übertragungen 284**

Informationen zu Übertragungen

Übertragungen dienen zur Nachverfolgung von Kundenaktivitäten und Antworten aus Umfragen. Typische Beispiele für Übertragungen sind Werbeanzeigen in Zeitschriften, Zeitungen und Handzetteln sowie auf Websites.

Übertragungseigenschaften

- **Name**: Der Name der Übertragung.
- **Veröffentlichungskanal**: Der Kanal, über den die Übertragung veröffentlicht wird.
- **Veröffentlichungsdatum**: Das Datum, zu dem die Übertragung veröffentlicht wurde.
- **Zugehöriges Dokument**: Ein optionaler Pfad zu einem Dokument im Zusammenhang mit der Übertragung, z. B. das Dokument, auf dem die Werbeanzeige in einer Zeitschrift basiert.
- **Aktiv**: Dieses Kontrollkästchen steuert, ob die Übertragung für die Auswahl zur Verfügung steht, wenn Sie eine neue Kundenaktivität oder einen Link zu einem Fragebogen erstellen. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Übertragung nicht mehr genutzt wird.

Kapitel 11

Veröffentlichte Dateien

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu veröffentlichten Dateien 286

Informationen zu veröffentlichten Dateien

Eine *veröffentlichte Datei* ist eine auf dem Dialogue Server gespeicherte und dort verfügbare Datei. Auf veröffentlichte Dateien können Sie im Web über spezifische URLs zugreifen und dann in beliebigen Webseiten anzeigen. In Visual Dialogue werden sie in **HTML-E-Mail-Vorlagen** und **Fragebogenstilen** verwendet.

Veröffentlichte Dateien verwalten

Veröffentlichte Dateien können Sie im *Manager für veröffentlichte Dateien* verwalten. Um die Dateien in der Liste zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der gewünschten Spalte. Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie **Spalten auswählen** auf der Menüband-Registerkarte **Ansicht**. Sie können über das Kontextmenü verschiedene Aktionen durchführen (diese Aktionen sind auch auf der Menüband-Registerkarte **Start** verfügbar).

Neu...	Sie können eine neue zu veröffentlichende Datei erstellen, indem Sie eine Datei in einem Ihrer Laufwerke öffnen.
Öffnen	Öffnet die ausgewählte veröffentlichte Datei im entsprechenden Programm (erkennbar an der Dateierweiterung).
Löschen	Löscht eine veröffentlichte Datei.
Eigenschaften	Zeigt die Eigenschaften der ausgewählten veröffentlichten Datei. Hier können Sie den Namen und die Beschreibung der veröffentlichten Datei ändern.
Inhalt aktualisieren...	Der Inhalt der veröffentlichten Datei wird aktualisiert, indem der aktuelle Inhalt durch eine andere Datei aus einem Ihrer Laufwerke ersetzt wird. Dies ist sehr praktisch, wenn Sie beispielsweise ein Logo ändern möchten, das in Ihren Nachrichtenvorlagen enthalten ist.
URL zu Datei erstellen...	Damit erstellen Sie eine URL für ein HTML-Dokument, um auf die veröffentlichte Datei zuzugreifen. Die URL können Sie in die Zwischenablage kopieren und direkt in Ihr HTML-Dokument einfügen.
Inhalts-ID in Zwischenablage kopieren	Damit kopieren Sie die *Inhalts-ID* der ausgewählten veröffentlichten Datei in die Zwischenablage. Jede veröffentlichte Datei wird anhand der Inhalts-ID, einer Zeichenfolge aus 32 Zeichen, identifiziert.
Inhalt in Datenträger exportieren	Kopiert den Inhalt der ausgewählten veröffentlichten Datei in eines Ihrer Laufwerke.
Exportieren...	Startet den **Visual Dialogue-Exportassistenten**, mit dem Sie Visual Dialogue-Objekte (z. B. eine oder mehrere veröffentlichte Dateien) in Dateien exportieren können.
Importieren...	Startet den **Visual Dialogue-Importassistenten**, mit dem Sie Visual Dialogue-Objekte aus Dateien importieren können.
Vorschau anzeigen	Schaltet die Vorschau unten im Fenster ein oder aus.

Spalten auswählen	Damit können Sie die in einer Liste aufgeführten Spalten konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie eine veröffentlichte Datei löschen oder deren Inhalt ändern, wirkt sich dies möglicherweise auf bereits erstellte und gesendete E-Mails aus. Beispiel: Eine E-Mail enthält eine Verknüpfung zu einem Bild (eine veröffentlichte Datei). Wird dieses Bild gelöscht, so ist es über diese Verknüpfung nicht mehr verfügbar. Wenn ein Bild in eine E-Mail eingebettet ist und die Datei gelöscht wird, hat der Empfänger zwar noch das Bild, doch die Anzeige der E-Mail im Nachrichtenmanager schlägt fehl (das Bild wird nicht mehr angezeigt). Es wird empfohlen, veröffentlichte Dateien, die noch verwendet werden oder kürzlich verwendet wurden, weder zu ändern noch zu löschen.

Kapitel 12

Inhaltsobjekte

In diesem Abschnitt:

- Informationen zu Inhaltsobjekten 290
- Erstellen eines neuen Inhaltsobjekts 291
- Inhaltsobjekt-Designer 292
- Erstellung von HTML Tags für Inhaltsobjekte 301
- Einsatz von Inhaltsobjekten in einem Fragebogen 302
- Einsatz von Inhaltsobjekten in einer E-Mail 303
- Durchsuchen von Inhaltsobjekten 303

Informationen zu Inhaltsobjekten

Informationen zu Inhaltsobjekten

Das Konzept der *Inhaltsobjekte* entstand mit der Idee, Kunden personalisierten Inhalt zuzustellen. Wenn eine Kunde eine Website aufsucht und sich anmeldet, können wir abhängig von dem, was wir über den Kunden wissen, Inhalte anzeigen. Ein Beispiel für einen solchen Inhalt ist ein auf den Kunden persönlich zugeschnittenes Angebot.

Inhaltsobjekte verfügen über eine strukturierte und zentralisierte Art, personalisierten und dynamischen Inhalt festzulegen und damit zu arbeiten.

Definition eines Inhaltsobjektes

Im Wesentlichen besteht ein *Inhaltsobjekt* aus einem Satz Regeln, der beschreibt, welcher Inhalt unter bestimmten Voraussetzungen zu liefern ist.

Ein Inhaltsobjekt besteht aus einem *Inhaltselemente* genannten Satz möglicher Inhalte und aus einem Satz priorisierter *Regeln*. Jede Regel ist entweder *richtig* oder *falsch*. Die erste Regel, die unter den vorgegebenen Bedingungen *richtig* ist, ist dafür zuständig, den Inhalt des Objektes zu liefern. Dieser Inhalt besteht aus einem der festgelegten Inhaltselemente.

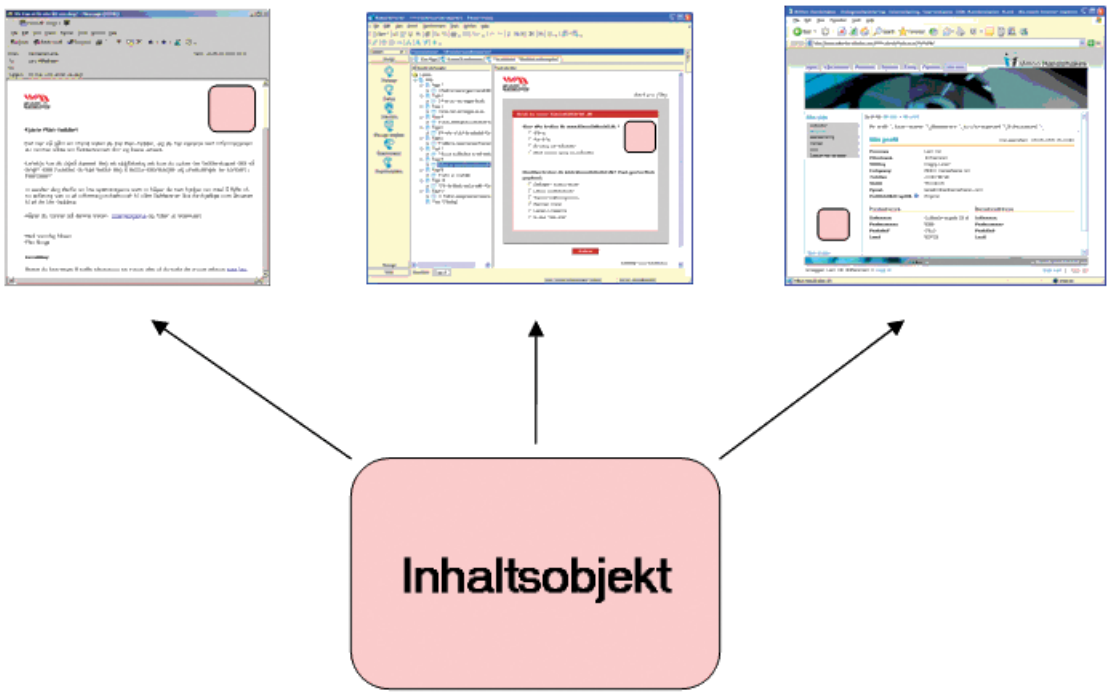
Die vorgegebenen Bedingungen, unter denen ein Inhaltsobjekt ausgeführt wird, beziehen sich in den meisten Fällen auf einen spezifischen Kunden und ermöglichen die Ausgabe von personalisiertem Inhalt. Es können jedoch auch andere Informationen als die Identifizierung eines spezifischen Kunden verwendet werden, um den Inhalt des Inhaltsobjektes festzulegen.

Weitere Einzelheiten über die Definition und Gestaltung von Inhaltsobjekten siehe **Informationen zum Inhaltsobjekt-Designer** auf Seite 292.

Einsatz von Inhaltsobjekten

Inhaltsobjekte können verwendet werden, um in verschiedenen Kanälen Inhalt zu liefern. Ein Inhaltsobjekt kann beispielsweise Bestandteil einer Internetseite sein, es kann in einem Fragebogen angezeigt werden oder Teil einer E-Mail sein.

Nachstehende Abbildung zeigt, wie ein einziges Inhaltsobjekt in einer E-Mail, einem Fragebogen und auf einer Internetseite verwendet werden kann.



Einzelheiten zum Einsatz von Inhaltsobjekten entnehmen Sie bitte folgenden Kapiteln:

- **Erstellung von HTML Tags für Inhaltsobjekte** auf Seite 301
- **Einsatz von Inhaltsobjekten in einem Fragebogen** auf Seite 302
- **Einsatz von Inhaltsobjekten in einer E-Mail** auf Seite 303

Erstellen eines neuen Inhaltsobjekts

Erstellen eines neuen Inhaltsobjekts

Um ein neues Inhaltsobjekt zu erstellen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Erstellen** die Option **Inhaltsobjekt**. Der **Assistent für neues Inhaltsobjekt** wird angezeigt.

Schritt 1

Auf der ersten Seite des Assistenten gibt man dem neuen Inhaltsobjekt einen Namen und fügt auf Wunsch eine Beschreibung hinzu.

Schritt 2

Auf der zweiten und letzten Seite des Assistenten wird der **Zielgruppentyp** ausgewählt. Die Zielgruppe steuert, ob die Inhaltsobjekte immer im Zusammenhang mit einem bekannten Kunden ausgeführt werden oder nicht. Es gibt drei unterschiedliche Zielgruppentypen:

- **Identifiziert**: Wenn das Inhaltsobjekt ausgeführt wird, wird ein bekannter Kunde aus einer spezifischen Kundendomäne immer angegeben.
- **Anonym**: Es sind nur anonyme Anfragen an das Inhaltsobjekt zulässig.
- **Gemischter Modus**: Es sind anonyme und identifizierte Anfragen an das Inhaltsobjekt zulässig.

Hinweis: Alle im Assistenten gewählten Texte und Optionen können zu einem späteren Zeitpunkt im Fenster **Eigenschaften des Inhaltsobjekts geändert werden**.

Nach der Ausführung des **Assistenten für neues Inhaltsobjekt** wird der **Inhaltsobjekt-Designer** angezeigt.

Inhaltsobjekt-Designer

Informationen zum Inhaltsobjekt-Designer

Der Inhaltsobjekt-Designer ist das Tool in Visual Dialogue, in dem Inhaltsobjekte erstellt und bearbeitet werden. Im Inhaltsoblekt-Designer arbeiten Sie mit **Inhaltselementen** und **Regeln**.

Eigenschaften des Inhaltsobjekts

Um die Eigenschaften eines Inhaltsobjekts zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Datei**.

Die Registerkarte Allgemein

Diese Registerkarte enthält allgemeine Eigenschaften des Inhaltsobjekts.

- **Name**—Name des Inhaltsobjekts.
- **Beschreibung**—Eine optionale Beschreibung des Inhaltsobjekts.
- **Schlüssel**—Schlüssel ist eine eindeutige Zeichenfolge, die das Inhaltsobjekt identifiziert. Dieser Wert wird für den Aufruf eines Inhaltsobjekts verwendet. Wenn Schlüssel leer ist, wird ein eindeutiger Wert erzeugt, wenn das Inhaltsobjekt gespeichert wird.
- **Erstellt** (nur lesen)—Datum und Uhrzeit der Erstellung des Inhaltsobjektes.
- **Erstellt von** (nur lesen)—Benutzername des Benutzers, der das Inhaltsobjekt erstellt hat.
- **Zuletzt geändert** (nur lesen)—Datum und Uhrzeit der letzten Änderung des Inhaltsobjektes.
- **Zuletzt geändert von** (nur lesen)—Benutzername des Benutzers, der das Inhaltsobjekt zuletzt geändert hat.
- **Inhaltsobjekt deaktivieren**—Diese Option markieren, wenn das Inhaltsobjekt deaktiviert und unzugänglich gemacht werden soll.

Die Registerkarte Benutzergruppentyp

Verwenden Sie diese Einstellungen, um zu steuern, wie auf das Inhaltsobjekt zugegriffen werden kann.

Für den **Zielgruppentyp** gibt es drei mögliche Werte:

- **Identifiziert**: Wenn das Inhaltsobjekt ausgeführt wird, wird ein bekannter Kunde aus einer spezifischen Kundendomäne immer angegeben.
- **Anonym**: Es sind nur anonyme Anfragen an das Inhaltsobjekt zulässig.
- **Gemischter Modus**: Es sind anonyme und identifizierte Anfragen an das Inhaltsobjekt zulässig.

Die Registerkarte Andere

Diese Registerkarte beinhaltet verschiedene Einstellungen zur Steuerung des Verhaltens des Inhaltsobjekts.

- **Protokollierung der Objektausführung aktivieren**—wenn dieses Kästchen markiert ist, wird jede Ausführung des Inhaltsobjektes in der Datenbank-Tabelle CONTENT_OBJECT_LOG protokolliert. Diese Information ist für Berichte und Analysen wertvoll. Beim Anlegen eines neuen Inhaltsobjektes ist diese Option standardmäßig eingeschaltet.

Über die Schaltfläche **Protokoll löschen** kann das Ausführungsprotokoll des Inhaltsobjektes gelöscht werden. Wenn Sie diese Schaltfläche betätigen, öffnet sich das Fenster **Inhaltsobjektprotokoll löschen**.

- **Vollständiges Protokoll löschen**—Diese Option löscht das gesamte Protokoll.
- **Nur Protokollelemente mit angegebenem Ursprung löschen**: Diese Option löscht nur Protokollelemente mit dem angegebenen *Ursprung*. *Ursprung* ist ein optionaler Parameter, der beim Aufrufen eines Inhaltsobjekts angegeben wird (siehe *Portrait Dialogue – Technische Hilfe* für mehr Informationen zum Aufrufen von Inhaltsobjekten). *Ursprung* entspricht dem Datenbankfeld COL_ORIGIN in der Tabelle CONTENT_OBJECT_LOG.

Mit Inhaltselementen arbeiten

Informationen zu Inhaltselementen

Informationen zu Inhaltselementen

Jedes in einem Inhaltsobjekt definierte *Inhaltselement* stellt einen möglichen Inhalt dieses Inhaltsobjekts dar. Wenn ein Inhaltsobjekt ausgeführt wird, wird *eines* der Inhaltselemente als Ergebnis dieser Ausführung zurückgegeben.

Die Strukturansicht links im Designer listet alle Inhaltselemente eines Inhaltsobjektes auf.

Verschiedenen Typen Inhaltselemente

Es gibt verschiedene Typen Inhaltselemente, die verschiedene Typen Inhalt darstellen:

- **Bild**

  Das Inhaltselement gibt einen Link (URL) zu einem Bild an. Weitere Informationen finden Sie unter **Bilder als Inhaltselemente** auf Seite 295.

- **HTML**

Das Inhaltselement enthält einen HTML Code. Weitere Informationen finden Sie unter **HTML Inhaltselemente** auf Seite 295.

- **Text**

  Das Inhaltselement enthält reinen Text. Weitere Informationen finden Sie unter **Text-Inhaltselemente** auf Seite 296.

- **Nachrichtenvorlage**

  Das Inhaltselement basiert auf einer Nachrichtenvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter **Inhaltselemente der Nachrichtenvorlage** auf Seite 296.

- **URL**

  Das Inhaltselement zeigt auf eine Internetseite. Weitere Informationen finden Sie unter **URL Inhaltselemente** auf Seite 296.

Erstellen eines neuen Inhaltselements

Um ein neues Inhaltselement zu erstellen, wählen Sie **Neues Inhaltsobjekt** auf der Menüband-Registerkarte **Design**. Das Fenster **Eigenschaften des Inhaltselements** wird angezeigt.

Einzelheiten über die Einstellung der Eigenschaften eines Inhaltselements siehe **Eigenschaften von Inhaltselementen** auf Seite 294.

Eigenschaften von Inhaltselementen

Beschreibung der Eigenschaften von Inhaltselementen

Diese Eigenschaften sind normalerweise unabhängig vom Inhaltstyp.

- **Inhaltselementname**—Der Name des Inhaltselements, der im Inhaltsobjekt-Designer angezeigt wird.
- **Beschreibung**—Eine optionale Beschreibung des Inhaltselements.
- **Schlüssel**—Ein Schlüssel, der das Inhaltselement definiert. Der Wert des Schlüssels muss innerhalb eines Inhaltsobjekts eindeutig sein. Wenn ein neues Inhaltselement erstellt wird, schlägt das System einen Schlüsselwert vor.
- **Inhaltstyp**—Die Art des Inhalts. Weitere Informationen finden Sie unter **Informationen zu Inhaltselementen** auf Seite 293.
- **Seriendruckfelder deaktivieren**—Einige Inhaltstypen, z. B. HTML und Text unterstützen die Zusammenführung von Kennzeichnungen. Dies bedeutet, dass Kundendaten wie in einer Nachrichtenvorlage mit dem Inhalt zusammengeführt werden können. Um die Leistungsfähigkeit zu steigern, kann diese Funktion deaktiviert werden, wenn sie nicht verwendet wird.
- **Zufällige Gewichtung**—Eine Zahl, die die verschiedenen Inhaltselemente im Verhältnis zu einander gewichtet, wenn eine Regel konfiguriert wird, um ein zufälliges Inhaltselement auszuwählen. Wenn dieser Wert auf 0 gesetzt wird, wird das Inhaltselement aus der zufallsbedingten Auswahl ausgeschlossen.

Bilder als Inhaltselemente

Informationen zu Bildern als Inhaltselemente

Ein Inhaltselement vom Typ *Bild* ist mit einem Bild verknüpft, auf das im Internet Zugriff besteht.

Konfiguration eines Bildes als Inhaltselement

Wenn Sie einen Link zu einem Bild konfigurieren, können Sie entweder die URL des Bildes angeben oder eine veröffentlichte Datei auswählen. Nach Angabe des Bildes wird der Bereich **Inhaltsvorschau** aktualisiert.

Wahlweise können Sie einen Link zu einem Bild angeben. Dabei handelt es sich um eine URL, die beim Anklicken des Bildes geöffnet wird. Das Fenster **Einstellungen der Bildverknüpfung** bietet die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten:

- **Bildverknüpfung aktivieren**—Die Option Bildlink aktivieren oder deaktivieren.
- **Verknüpfungs-URL**—Die eigentliche URL des Links.
- **Verknüpfung in neuem Fenster öffnen**—Angeben, ob der Link in einem neuen Browserfenster geöffnet werden soll.
- **Verknüpfungsnachverfolgung aktivieren**—Angeben, ob die *Verknüpfungsnachverfolgung* zur Protokollierung verwendet werden sollte, wenn der Benutzer den Link anklickt.
- **Verknüpfungsname**—Ein optionaler Verknüpfungsname, der beim Speichern der Nachverfolgungsinformation in der Datenbank verwendet wird.

Hinweis: Die Verknüpfungsnachverfolgung verwendet den gleichen Protokollierungsmechanismus in Inhaltsobjekten wie in HTML E-Mails. Dieser Mechanismus ist von Links abhängig, die spezifischen, den Kunden zugestellten E-Mails zugeordnet werden. Somit wird die protokollierte Information einen Kunden nur dann identifizieren, wenn das Inhaltsobjekt in einer E-Mail verwendet wird. In anderen Fällen wird die protokollierte Information keinem Kunden zugeordnet und nur sonstige Informationen enthalten, beispielsweise, wann ein spezifischer Link angeklickt wurde, Art des Browsers, usw. Die Verknüpfungsnachverfolgung wird in der Datenbank-Tabelle *web_track_log* protokolliert.

HTML Inhaltselemente

Informationen zu HTML-Inhaltselementen

Ein Inhaltselement vom Typ HTML enthält HTML Codes, die mit einer HTML E-Mail Vorlage vergleichbar sind.

Gestaltung eines HTML Inhaltselements

Beim Arbeiten mit HTML Inhaltselementen kann man entweder im Designmodus oder im HTML-Modus arbeiten.

Die Toolbox enthält Seriendruckfelder und weitere Tags, die man einsetzen kann, wenn der Zielgruppentyp des Inhaltsobjektes identifiziert wurde. Mehr Information über die Zielgruppenarten siehe **Eigenschaften des Inhaltsobjekts** auf Seite 292 .

Die Gestaltung von HTML Inhaltselementen ist ganz ähnlich wie das Arbeiten mit HTML E-Mail Vorlagen. Einzelheiten über das Arbeiten mit HTML Design siehe **Nachrichtenvorlagen-Designer – Übersicht** auf Seite 118.

Text-Inhaltselemente

Informationen zu Text-Inhaltselementen

Ähnlich wie eine E-Mail Vorlage auf Textbasis enthält ein Inhaltselement vom Typ *Text* Textinhalt. Ein Text-Inhaltselement kann beispielsweise in einer textbasierten E-Mail oder in einer SMS verwendet werden.

Gestaltung eines Text-Inhaltselements

Beim Arbeiten mit Text-Inhaltselementen werden Textcodes in den Designer eingegeben.

Die Toolbox enthält Seriendruckfelder und weitere Tags, die man einsetzen kann, wenn **der Zielgruppentyp** des Inhaltsobjektes **identifiziert** wurde. Mehr Information über die Zielgruppenarten siehe **Eigenschaften des Inhaltsobjekts** auf Seite 292 .

Die Gestaltung von Text-Inhaltselementen ist ganz ähnlich, wie das Arbeiten mit E-Mail Vorlagen auf Textbasis. Weitere Informationen über Menü-Optionen und Toolbox-Funktionen siehe **Nachrichtenvorlagen-Designer – Übersicht** auf Seite 118.

Inhaltselemente der Nachrichtenvorlage

Inhaltselemente der Nachrichtenvorlage

Ein Inhaltselement vom Typ *Nachrichtenvorlage* zeigt auf eine Nachrichtenvorlage, die den tatsächlichen Inhalt definiert.

Konfiguration des Inhaltselements einer Nachrichtenvorlage

Zur Konfiguration des Inhaltselements einer Nachrichtenvorlage **Durchsuchen...** anklicken und das Element markieren.

URL Inhaltselemente

Informationen zu URL-Inhaltselementen

Ein Inhaltselement vom Typ *URL* zeigt auf eine Internetseite, die den tatsächlichen Inhalt definiert.

Konfiguration des Inhaltselements einer URL

Zur Konfiguration des Inhaltselements eine URL angeben.

Hinweis: Die URL kann Seriendruckfelder enthalten, wie beispielsweise: `http://www.mycompany.com/mypage.aspx?customer_id=«mh_customer_id»`

Mit Regeln arbeiten

Informationen zu Regeln

Informationen zu Regeln

Ein Inhaltsobjekt enthält eine oder mehr *Regeln*. Die Regeln definieren die Logik des Inhaltsobjektes.

Die Regeln eines Inhaltsobjektes haben eine Reihenfolge. Wenn ein Inhaltsobjekt ausgeführt wird, wird Regel Nr. 1 zuerst ausgewertet. Wenn die Auswertung dieser Regel *richtig* lautet, trifft diese Regel zu und das Ergebnis der Ausführung ist das in dieser Regel angegebene Inhaltselement. Wenn die Auswertung der ersten Regel *falsch* ist, wird Regel Nr. 2 ausgewertet. Die nachfolgenden Regeln werden ausgewertet, bis eine Regel aus der Liste als *richtig* ausgewertet wird.

Wenn die Auswertung aller Regeln *falsch* ergibt, tritt ein Fehler auf. Der Grund ist, dass die Ausführung des Inhaltsobjektes Inhalt zurückgeben muss.

Hinweis: Es muss mindestens eine Regel definiert werden, bevor das Inhaltsobjekt ausgeführt werden kann.

Die Strukturansicht links im Designer listet alle Regeln eines Inhaltsobjektes auf.

Verschiedene Regelarten

Es gibt verschiedene Typen Inhaltselemente, die verschiedene Typen Inhalt darstellen:

- **Der Regeltyp “Keine”**

  Der “Keine” genannte Regeltyp hat keine Kriterientypen und die Regel trifft immer zu. Dieser Regeltyp wird meist verwendet, um Standardinhalt für das Inhaltsobjekt anzugeben. Für weitere Informationen siehe **Der Regeltyp Keine** auf Seite 298.

- **Regeln auf Auswahlbasis**

  Eine Regel auf Auswahlbasis zeigt auf eine Auswahl. Die Regel ist *richtig*, wenn der in der Anfrage an das Inhaltsobjekt angegebene Kunde zu der angegebenen Auswahl gehört. Weitere Informationen finden Sie unter **Regeln auf Auswahlbasis** auf Seite 299.

- **Regeln auf Ausdrucksbasis**

  Regeln auf Ausdrucksbasis enthalten einen Ausdruck. Die Regel ist *richtig*, wenn der Ausdruck für den in der Anfrage an das Inhaltsobjekt angegebenen Kunden *richtig* ist. Weitere Informationen finden Sie unter **Regeln auf Ausdrucksbasis** auf Seite 299.

- **Skriptbasierte Regeln**

  Skriptbasierte Regeln stellen die am weitesten entwickelten Regeltypen dar und ermöglichen die Umsetzung von Logik mittels Einsatz einer Skriptsprache. Weitere Informationen finden Sie unter **Skriptbasierte Regeln** auf Seite 299.

Neue Regel erstellen

Um eine neue Regel zu erstellen, wählen Sie **Neue Regel** auf der Menüband-Registerkarte **Design**. Das Fenster **Regeleigenschaften** wird angezeigt.

Einzelheiten über die Einstellung der Eigenschaften einer Regel siehe **Regeleigenschaften** auf Seite 298.

Regeleigenschaften

Beschreibung der Eigenschaften von Inhaltselementen

Die allgemeinen Eigenschaften einer Regel sind vom *Regeltyp* unabhängig

- **Regelname**—Der Name der Regel, der im Inhaltsobjekt-Designer angezeigt wird.
- **Beschreibung**—Eine optionale Beschreibung der Regel.
- **Regeltyp**—Der Regeltyp. Weitere Informationen finden Sie unter **Informationen zu Regeln** auf Seite 297.
- **Inhaltselement**—Das Inhaltselement, das angewandt wird, wenn diese Regel bei der Ausführung des Inhaltsobjekts angewandt wird (als *richtig* ausgewertet wird). Die Eigenschaft *Inhaltselement* wählt ein spezifisches Inhaltselement aus und kann zusätzlich auf drei besondere Werte eingestellt werden:

  1. **[Auswahl aufgehoben]**—Kein Inhalt angegeben. Dieser Wert sollte nur für Regeln vom Typ **Skript** verwendet werden. Dieser Regeltyp kann den Inhalt im Skriptcode dynamisch durch programmatische Rückgabe eines Inhaltselements angeben.
  2. **[Kein Inhalt]**—Leerer Inhalt wird zurückgegeben, wenn die Regel zutrifft.
  3. **[Zufälliges Inhaltselement auswählen]**—Es wird ein zufälliges Inhaltselement ausgewählt. Dieser zufällige Algorithmus gewichtet die Inhaltselemente anhand der Eigenschaft **Zufällige Gewichtung** der Inhaltselemente (siehe**Eigenschaften von Inhaltselementen** auf Seite 294).

- **Einen aktiven Zeitraum angeben**—Wenn markiert, wird die Regel nur für einen eingeschränkten Zeitraum angewandt, der in **Aktiv ab** und **Aktiv bis** angegeben wird. Außerhalb dieses zeitlichen Rahmens wird die Regel bei der Ausführung des Inhaltsobjektes übersprungen.
- **Aktiv ab**—Anfangsdatum des aktiven Zeitraums. Wenn nicht ausgefüllt, gibt es kein Anfangsdatum.
- **Aktiv bis**—Enddatum des aktiven Zeitraums. Wenn nicht ausgefüllt, gibt es kein Enddatum.

  Hinweis: Die Werte **Aktiv ab** und **Aktiv bis** können zusätzlich zum Datum auch einen Zeitabschnitt angeben. Beispiel: 12.06.2007 14:00

Der Regeltyp “Keine”

Informationen zum Regeltyp “Keine”

Die Auswertung des Regeltyps “Keine” ist immer *richtig*. Dieser Regeltyp wird meist verwendet, um Standardinhalt für ein Inhaltsobjekt anzugeben.

Es ist nicht erforderlich, für diesen Regeltyp Einstellungen des Kriteriums vorzunehmen.

Regeln auf Auswahlbasis

Informationen zu Regeln auf Auswahlbasis

Regeln auf Auswahlbasis zeigen auf eine in Visual Dialogue definierte Regel. Regeln auf Auswahlbasis sind *richtig*, wenn der in dem Aufruf des Inhaltsobjekts angegebene Kunde zu der angegebenen Auswahl gehört.

Konfiguration einer Regel auf Auswahlbasis

Die Angabe der anzuwendenden Auswahl erfolgt über **Durchsuchen...** im Designer-Bereich **Regeldetails**.

Das Kästchen **Regel auf Kunden anwenden, die nicht in der Auswahl sind** kann markiert werden, um das Auswertungsergebnis umzukehren, d.h., dass die Regel als *richtig* ausgewertet wird, wenn der Kunde nicht in der angegebenen Auswahl enthalten ist.

Regeln auf Ausdrucksbasis

Informationen zu Regeln auf Ausdrucksbasis

Eine Regel auf Ausdrucksbasis enthält einen Ausdruck. Eine Regel ist *richtig*, wenn der Ausdruck für den in der Anfrage an das Inhaltsobjekt angegebenen Kunden *richtig* ist.

Gestaltung einer Regel auf Ausdrucksbasis

Bei der Gestaltung einer Regel auf Ausdrucksbasis sollten Sie einen Ausdruck schreiben, der dem aus dem **Auswahldesigner**ähnlich ist Eine detaillierte Beschreibung der Ausdruckssprache ist nachzulesen unter *Kundendomäne und Ausdrücke* in *Portrait Dialogue-Referenzhilfe*.

Skriptbasierte Regeln

Informationen zu skriptbasierten Regeln

Skriptbasierte Regeln sind die am weitesten entwickelten Regeltypen. Sie ermöglichen die Umsetzung einer Logik durch Anwendung einer Skriptsprache.

Gestaltung einer skriptbasierten Regel

Bei der Gestaltung einer skriptbasierten Regel wird eine **EvaluateRule** genannte Funktion angewandt (s. untenstehende Beispiele). Diese Funktion verfügt über drei Eingabeparameter:

- **ContentItems**—Eine Liste aller im Inhaltsobjekt definierten Inhaltselemente. Das Ergebnis der Ausführung des Inhaltsobjektes kann durch Rückgabe eines der Inhaltselemente der Liste festgelegt werden (s. Beispiel 3 unten).
- **Kunde**—Ein den Kunden darstellendes Objekt, wenn der Aufruf des Inhaltsobjekts identifiziert wird. Diesen Parameter kann man dazu verwenden, auf die Kundendaten zuzugreifen (s. Beispiel 1 unten). Wenn der Aufruf des Inhaltsobjektes anonym ist, ist der Wert des Kunden *Null*.
- **RequestParams**—Eine Liste zusätzlicher Parameter im Aufruf des Inhaltsobjektes (s. Beispiel 2 unten).

Der Rückgabewert der Funktion **EvaluateRule** sollte ein boolescher Wert (richtig oder falsch) oder ein Inhaltselement sein. Die Rückgabe eines booleschen Wertes bedeutet, dass die Regel erfolgreich ausgewertet wird und dass das angegebene Inhaltselement, das für diese Regel anzuwenden ist, das Ergebnis der Ausführung des Inhaltsobjekts ist. Die Rückgabe eines Inhaltselements bedeutet auch, dass diese Regel erfolgreich ausgewertet wird, dass aber das zurückgegebene Inhaltselement das Ergebnis der Ausführung des Inhaltsobjektes ist. Eine Rückgabe von *falsch* bedeutet, dass die Regel in der aktuellen Ausführung des Inhaltsobjektes nicht angewandt werden sollte.

Eine detaillierte Beschreibung von **EvaluateRule** und den dazugehörigen Parametern ist unter siehe *IMHContentObjectRulePlugin* in *Portrait Dialogue-Referenzhilfe*.

Skriptsprachen

Die Standard-Skriptsprache ist **Microsoft JScript**. Andere in Windows Script verfügbare Skriptsprachen können über die Schaltfläche **Sprache** auf der Menüband-Registerkarte **Skript** ausgewählt werden.

Beispiel: Verwendung von Kundendaten

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (31 <= Customer.FieldValue("Age") <= 40)
        return true
    else
        return false;
}
```

Beispiel: Verwendung von RequestParams

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (RequestParams.Value("MyParam") == "A")
        return true
    else
        return false;
}
```

Beispiel: Rückgabe von Inhaltselementen

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (RequestParams.Value("MyParam") == "A")
        return ContentItems.ContentItem("C1")  // Using content item key
    else
       return ContentItems.ContentItem(1);  // Using the index of the content
 item
}
```

Beispiel: Spontane Erstellung eines Inhaltselements

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (Customer.FieldValue("Email") == null)
    {
        NewContentItem = ContentItems.AddContentItem();
        NewContentItem.ContentType = "text";
       NewContentItem.ContentText = "Please register your email address...";
```

```
        return NewContentItem;
    }
    else
        return false;
}
```

Ein Inhaltsobjekt testen

Fenster Inhaltsobjekttest aktivieren

Um ein Inhaltsobjekt im Inhaltsobjekt-Designer zu testen, wählen Sie **Inhaltsobjekt testen** (Umschalttaste+F9) auf der Menüband-Registerkarte **Design**. **Inhaltsobjekttest** wird geöffnet.

Fenster Inhaltsobjekttest verwenden

Um das Inhaltsobjekt zu testen, **Ausführen** im Testfenster anklicken oder F9 drücken.

Um ein Inhaltsobjekt im Zusammenhang mit einem Kunden auszuführen, die Kunden-ID wie unten abgebildet in das Feld **Kunden-ID** eingeben. Wenn keine Kunden-ID eingegeben wird, wird das Inhaltsobjekt im Modus „anonym“ getestet.

Erstellung von HTML Tags für Inhaltsobjekte

Über die Web-Dienstprogramme besteht Zugriff auf die Inhaltsobjekte. Das bedeutet, dass ein Inhaltsobjekt in einer Website durch Verlinkung mit den Web-Dienstprogrammen über die geeigneten HTML-Tags und URL verwendet werden kann. Für die Erstellung eines derartigen HTML-Tags oder einer URL steht im Inhaltsobjekt-Designer und im Inhaltsobjekt-Browser ein besonderes Tool zur Verfügung.

Wählen Sie zunächst im Inhaltsobjekt-Designer auf der Menüband-Registerkarte **Design** die Option **HTML-Tag erstellen**. Das Fenster **HTML-Tag für Inhaltsobjekt erstellen** wird geöffnet.

Das Fenster HTML-Tag für Inhaltsobjekt erstellen

In diesem Fenster können Sie HTML-Tags oder URL erstellen, um das Inhaltsobjekt anzuwenden. Das Ergebnis wird unten im Fenster angezeigt und kann in die Windows Zwischenablage kopiert werden.

Bestimmte Optionen müssen markiert werden, bevor ein HTML-Tag oder eine URL erzeugt werden kann.

1. Es muss ein Inhaltsobjekt markiert werden..
2. Mehrere Tag- oder URL-Typen können erstellt werden. Einer der folgenden Typen muss markiert werden.
   - **HTML-Skripttag**: Das Ergebnis ist ein HTML Skript Tag, das das Inhaltsobjekt mit dynamischem HTML rendert.
   - **HTML-iframe-Tag**: Das Ergebnis ist ein HTML Inlineframe Tag, das das Inhaltsobjekt zeigt.
   - **Nur URL zum Inhalt**: Das Ergebnis ist eine URL zu einer Website mit dem Inhaltsobjekt.

3. Es ist möglich, eine Kundendomäne und eine Kunden-ID anzugeben. Bei entsprechender Angabe wird das Inhaltsobjekt im Zusammenhang mit einem identifizierten Kunden ausgeführt.
4. Die Option **Fehleranzeige aktivieren** gibt an, ob Fehlermeldungen angezeigt werden. Wenn nicht, wird bei Auftreten von Fehlern leerer Inhalt angezeigt.
5. Die Option **URL verschlüsseln** gibt an, ob die URL-Parameter mit einer Prüfsumme verschlüsselt werden sollten.

Hinweis: Für eine umfassende Beschreibung der URL-Parameter bei Zugriff auf ein Inhaltsobjekt über die Web-Dienstprogramme, schauen Sie unter *Inhaltsobjekte* in *Portrait Dialogue-Referenz-hilfe*.

Beispiel

Um zu zeigen, wie ein Skript Tag eingesetzt werden kann, erstellen wir eine einfache Internetseite mit nachstehendem HTML-Code.

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">
<title>This is a test page</title>
</head>
<body>

<h1>This is a test page</h1>
<hr>

<script src="http://test005/mhwu452/co/Object.axd?
instance=MSSQL_DOC45&om=wrapped&cok=CO1&custdomainid=1001&customerid=106981"
type="text/javascript"></script>

<hr>

</body>
</html>
```

Durch Änderung des Parameters **customerid** der URL im Skript Tag, erhalten Sie ein anderes Ergebnis, da auf einen anderen Kunden eine andere Regel aus dem Inhaltsobjekt zutrifft.

Einsatz von Inhaltsobjekten in einem Fragebogen

Inhaltsobjekte können verwendet werden, um in Visual Dialogue Fragebogen zu gestalten.

Ein Inhaltsobjekt kann auf zweierlei Art in einem Fragebogen verwendet werden:

1. Inhaltsobjekte können in den Seitentext einer Seite eingegeben werden.
2. Inhaltsobjekte können in einem Fragebogenstil verwendet werden.

Einsatz von Inhaltsobjekten im Seitentext

Inhaltsobjekte können in den Seitentext einer Seite im Fragebogenlayout eingegeben werden. Zu diesem Zweck wurde ein besonderes Tag definiert. Beispiele:

- [$(CO1)]
- [$(CO1, myparam1=A;myparam2=B)]

Einzelheiten über dieses Zusammenführungs-Tag siehe **Zusammenfügungstags verwenden** auf Seite 175.

Einsatz von Inhaltsobjekten in einem Fragebogenstil

Inhaltsobjekte können in einem Fragebogenstil verwendet werden. Es werden die gleichen Tags wie im Seitentext verwendet.

Hinweis: Ein Fragebogenstil kann auch von der Seite Kunden-Webprofil in der Anwendung Customer Web Access (CWA) verwendet werden. Wenn man also ein Inhaltsobjekt zu einem Stil hinzufügt, kann das Inhaltsobjekt auf der Seite Kunden-Webprofil angezeigt werden. Informationen über die Konfiguration der Seite Kunden-Webprofil zur Anwendung in einem Fragebogenstil finden sich im Dokument Konfiguration CWA.pdf.

Einsatz von Inhaltsobjekten in einer E-Mail

Inhaltsobjekte können bei der Gestaltung von E-Mails in Visual Dialogue verwendet werden.

Inhaltsobjekte sind in der Toolbox des Nachrichten-Designers verfügbar. Ein Doppelklick auf ein Inhaltsobjekt in der Toolbox fügt einen Tag in die E-Mail ein.

Wenn die E-Mail zusammengeführt wird, wird das Inhaltsobjekt ausgeführt und der sich ergebende Inhalt wird in die E-Mail eingefügt.

Hinweis: Ein Zusammenführungs-Tag wie **«$(CO223)»** wird verwendet, um das Inhaltsobjekt in die E-Mail zu einzufügen. Die Verknüpfungsnachverfolgung im Inhaltsobjekt wird besonders durch diesen Tag bearbeitet. Folglich wird die Verknüpfungsnachverfolgung im Inhaltsobjekt so funktionieren, als befänden sich die Links direkt in der E-Mail Vorlage.

Durchsuchen von Inhaltsobjekten

Um alle definierten Inhaltsobjekte anzuzeigen, wählen Sie in Visual Dialogue auf der Registerkarte **Start** die Optionen **Durchsuchen** > **Inhaltsobjekte** . Der Rahmen **Inhaltsobjekte durchsuchen** wird angezeigt.

Die gewünschte Spalte in der Überschrift anklicken, um die Inhaltsobjekte der Liste zu sortieren.

Um die in der Liste angezeigten Spalten zu konfigurieren, wählen Sie auf der Registerkarte **Ansicht** die Option **Spalten auswählen**. Das Fenster **Spalten auswählen** wird geöffnet.

Um die Eigenschaften (z. B. Name oder Beschreibung des Inhaltsobjekts) zu überprüfen oder zu bearbeiten, wählen Sie auf der Registerkarte **Start** ein einzelnes Inhaltsobjekt aus und wählen Sie **Eigenschaften**. Das Fenster **Eigenschaften des Inhaltsobjekts** wird angezeigt.

Um ein Inhaltsobjekt im **Inhaltsobjekt-Designer** zu öffnen, doppelklicken Sie auf ein Inhaltsobjekt in der Liste oder wählen Sie **Öffnen** auf der Registerkarte **Start**.

Um ein Inhaltsobjekt zu löschen, markieren Sie es auf der Registerkarte **Start** und wählen Sie **Löschen**.

Um ein HTML-Tag oder eine URL für den Zugriff auf ein Inhaltsobjekt zu erstellen, wählen Sie **HTML-Tag für Inhaltsobjekt erstellen** auf der Registerkarte **Start**. Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Erstellung von HTML Tags für Inhaltsobjekte** auf Seite 301.

Rot markierte Inhaltsobjekte

Eine rote Markierung auf dem Symbol eines Inhaltsobjektes zeigt an, dass das Inhaltsobjekt *deaktiviert* ist. Weitere Informationen finden Sie unter **Eigenschaften des Inhaltsobjekts** auf Seite 292.

Kapitel

13

Visual Dialogue Objekte exportieren und importieren

In diesem Abschnitt:

- Informationen zum Exportieren und Importieren 306
- Visual Dialogue-Exportassistent 309
- Der Visual Dialogue-Importassistent 310

Informationen zum Exportieren und Importieren

Visual Dialogue unterstützt den Export in und den Import aus Dateien. Wenn in Visual Dialogue Dialoge, Auswahlmöglichkeiten und Nachrichtenvorlagen angelegt wurden, können diese *Objekte* in eine Datei exportiert werden. Diese Datei kann später in eine andere Visual Dialogue Installation importiert werden.

Objekte werden mit dem **Visual Dialogue-Exportassistenten** aus Visual Dialogue exportiert und über den **Visual Dialogue-Importassistenten** importiert.

Unterstützte Objekttypen

Die meisten Objekte, mit denen in Visual Dialogue gearbeitet wird, können exportiert und importiert werden. Es geht um:

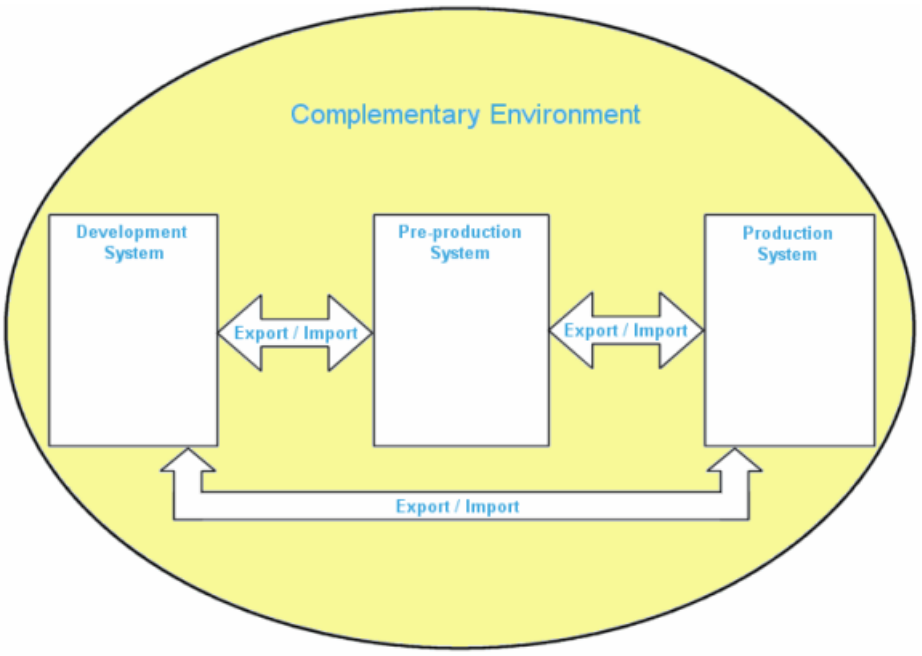
- Dialoge (einschließlich Telemarketing-Projekte)
- Selektionen
- Nachrichtenvorlagen
- Fragebogen
- Berichtsvorlagen
- Übertragungen
- Fragebogenstile
- Veröffentlichte Dateien
- Inhaltsobjekte

Verschiedene Arten des Objektimports

Ein Import kann mithilfe zweier Modi erfolgen: *komplementär* und *nicht komplementär*.

Komplementärer Modus

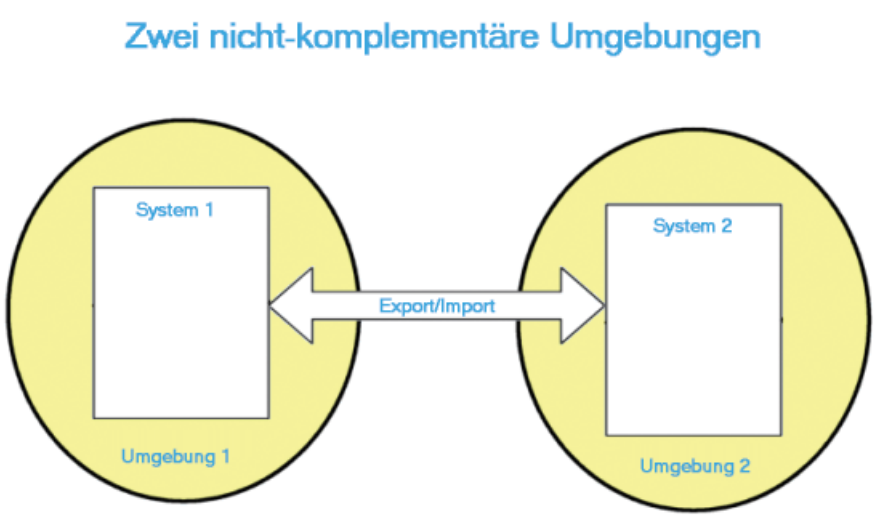
Im komplementären Modus können Sie Objekte innerhalb zusammengehöriger Systeme kopieren und aktualisieren. Ein Beispiel dafür ist, wenn es ein System für die Entwicklung, eines für das Testen in der Vorproduktion und eines für die Produktion gibt. Dann spricht man davon, dass die Systeme Teil der gleichen *komplementären Umgebung* sind. In einer komplementären Umgebung ist es möglich, neue und veränderte Objekte von einem System in ein anderes zu migrieren. Siehe Abbildung unten.



Technische Einzelheiten zur Konfiguration eines komplementären Umfeldes finden sich in der **Technischen Hilfe**.

Nicht komplementärer Modus

Der Nicht-komplementäre Modus ist der Standard-Importmodus. In diesem Modus werden Objekte immer als *neue* Objekte importiert. Das bedeutet, dass die Objekte nicht mit der Import-Funktion aktualisiert werden können.



Hinweis: In einem System, das nicht Bestandteil eines komplementären Umfeldes ist, erfolgt ein Import automatisch im Nicht-komplementären Modus. Sie brauchen nicht zu berücksichtigen, ob der komplementäre oder nicht komplementäre Modus anzuwenden ist.

Export/Import Einschränkungen und Fallen

Bei der Anwendung der Export- und Importfunktion in Visual Dialogue gibt es gewisse Einschränkungen und Fallen. Die wichtigsten werden nachstehend erläutert.

Dialoge (nur komplementärer Import)

In einem komplementären Umfeld wird die Aktualisierung von Designs mittels des Imports unterstützt. Das bedeutet, dass das Design eines bestehenden Dialogs in einem Vorproduktionssystem geändert und getestet werden kann. Nach dem Testen kann es in ein Produktionssystem überführt werden.

Wenn im Vorproduktionssystem Gruppen in einem Dialog entfernt werden, werden diese Gruppen bei Überführung (Import) auch im Produktionssystem entfernt. Die Teilnehmer in diesen Gruppen werden gelöscht. Operationen und Verzweigungen, die im Vorproduktionssystem entfernt werden, werden auch im Produktionssystem entfernt. Das beinhaltet auch die Verlaufsinformation zu diesen Operationen und Verzweigungen.

Telemarketing-Projekte in Dialogen

Der Export und Import von Telemarketing-Projekten wird unterstützt. Telemarketing-Projekte werden als Teil der Dialoge, in denen sie definiert sind, exportiert. Bitte beachten Sie, dass Benutzersicherheit und Berechtigungen kein Bestandteil der Exporte und Importe sind. Somit werden *Telemarketing-Betreiber* weder exportiert, noch importiert.

Bei der Überführung eines Dialogs in einem komplementären Umfeld werden Betreiber, die im Dialog Telemarketing-Projekten zugewiesen werden, nicht aktualisiert.

Fragebogen (nur komplementärer Import)

In einem komplementären Umfeld wird die Aktualisierung von Fragebogendefinitionen mittels des Imports unterstützt. Das bedeutet, dass das Design eines bestehenden Dialogs in einem Vorproduktionssystem geändert und getestet werden kann, bevor es in ein Produktionssystem überführt wird.

Wenn Fragen und Alternativen im Vorproduktionssystem entfernt werden, werden diese Fragen und Alternativen bei Überführung (Import) des Fragebogens auch im Produktionssystem entfernt. Alle Antworten auf diese Fragen und/oder Alternativen werden gelöscht.

Inhaltsobjekte

Inhaltsobjekte verfügen über eine einmalige, *Inhaltsobjektschlüssel* genannte Eigenschaft. Wenn ein Inhaltsobjekt importiert wird und sein Schlüssel bereits verwendet wird, geht das System damit im komplementären Modus anders als im nicht komplementären Modus um. Im Komplementärmodus schlägt der Import fehl. Im Nicht komplementären Modus, wird dem Inhaltsobjekt automatisch ein neuer, einmaliger Schlüssel zugewiesen.

Veraltete Exportformate

In früheren Versionen (Version 4,5.3 und älter) konnten Fragebogen und Berichtsvorlagen mit den Formaten `*.qry` bzw. `*.rtb` in Dateien exportiert werden. Diese Formate sind jetzt veraltet. Anstatt dessen werden die allgemeinen Export- und Importfunktionen von Visual Dialogue verwendet.

Export und Import in Dialogue Admin

Dialogue Admin verfügt, genau wie Visual Dialogue, über Export- und Importfunktionen. In Dialogue Admin unterstützen nicht alle Objekttypen den Export und Import, aber wichtige Objekte wie Kundendomänen, Operationstypen, Plugins usw. werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie in der **Referenzhilfe**.

Visual Dialogue-Exportassistent

Die Benutzeroberfläche des Visual Dialogue-Exportassistenten unterstützt Sie beim Exportieren eines oder mehrerer Visual Dialogue-Objekte in eine Datei.

Exportassistent starten

Den Visual Dialogue-Exportassistenten können Sie im **Visual Dialogue Explorer** oder über einen **Browser** starten. Um den Assistenten zu öffnen, wählen Sie mindestens ein Objekt aus, und wählen Sie **Exportieren...** aus dem Kontextmenü oder **Exportieren** > **Exportassistent...** auf der Menüband-Registerkarte **Start**.

Seite 1: Die Startseite

Die erste Seite im Assistenten ist die Startseite. Sie enthält allgemeine Informationen über das Exportieren von Objekten aus Visual Dialogue.

Seite 2: Die Hauptseite des Assistenten

Auf der zweiten Seite des Assistenten wählen Sie weitere zu exportierende Objekte aus. Links wird eine Liste der Objekte angezeigt, die Sie exportieren können. Anfangs enthält die Liste diejenigen Objekte, die Sie beim Starten des Assistenten ausgewählt hatten.

Rechts im Assistenten sind die Abhängigkeiten der Objekte aufgelistet. *Abhängige Objekte* sind solche, die mit dem zu exportierenden Objekt in einer Beziehung stehen. Wenn Sie beispielsweise einen Dialog exportieren, sind alle im Dialog verwendeten Auswahlen, Vorlagen und Fragebogen abhängige Objekte. Diese Objekte können Sie mithilfe der Schaltflächen **<** und **<<** in der Mitte des Bildschirms für den Export auswählen.

Visual Dialogue-Exportdateien enthalten Informationen über Abhängigkeiten. Dieser **Importassistent** berücksichtigt die Abhängigkeiten beim Importieren der Objekte.

Beachten Sie, dass das System nicht automatisch alle Abhängigkeiten zwischen Objekten erkennt. Normalerweise werden Objekte erkannt, die über Parameter in Dialogoperationen miteinander in Beziehung stehen. Bei einer Verknüpfung zu einem Fragebogen in einer Nachrichtenvorlage wird der Fragebogen jedoch nicht als abhängiges Objekt erkannt. In diesem Fall müssen Sie den Fragebogen manuell über die Schaltfläche **Hinzufügen...** im Assistenten hinzufügen.

Nachdem Sie alle zu exportierenden Objekt ausgewählt haben, klicken Sie auf **Exportieren**, um den Export zu starten. Der Assistent fordert Sie auf, einen Ordner und einen Dateinamen für den Export anzugeben.

Hinweis: Wenn Sie nur ein Objekt exportieren (oder nur einen Dialog), schlägt der Assistent den Namen dieses Objekts als Dateinamen vor.

Nach Abschluss des Exports wird eine Visual Dialogue-Exportdatei (*.mhexport) in den ausgewählten Zielordner geschrieben. Der Assistent erstellt eine Bestätigung.

Die erstellte Datei kann verwendet werden, um die exportierten Objekte mithilfe des **Importassistenten** in eine andere Installation zu importieren.

Der Visual Dialogue-Importassistent

Der Visual Dialogue-Importassistent ist eine Benutzeroberfläche, über die mehr als ein Objekt aus einer Visual Dialogue-Exportdatei importiert wird. Derartige Dateien werden mit Hilfe des **Exportassistenten** erstellt.

Importassistenten starten

Der Visual Dialogue-Importassistent kann aus dem **Visual Dialogue Explorer** oder aus einem der **Browser** gestartet werden. Um den Assistenten zu öffnen, wählen Sie **Importieren...** aus dem Kontextmenü oder **Importieren** > **Importassistent...** auf der Menüband-Registerkarte **Start**.

Seite 1: Die Startseite

Die erste Seite des Assistenten ist die Startseite. Dort wählen Sie die Datei, aus der importiert werden soll.

Seite 2: Die Importmodus-Seite

Auf der zweiten Seite des Assistenten wählen Sie den Importmodus.

Hinweis: Diese Seite wird nur angezeigt, wenn die (auf Seite 1) ausgewählte Datei aus einem System im gleichen komplementären Umfeld exportiert wurde.

Mehr Information über Importmodi siehe **Informationen zum Exportieren und Importieren** auf Seite 306 .

Seite 3: Die Hauptseite des Assistenten

Diese Seite zeigt eine Liste aller in der ausgewählten Datei vorhandenen Objekte an. Hier wird ausgewählt, welches der Objekte in der Datei importiert werden soll.

Im rechten Teil der Seite werden Einzelheiten des ausgewählten Objekts angezeigt. Hier werden ggf. *Importkonflikte* oder *Abhängigkeitsprobleme* angezeigt (siehe **Importkonflikte und Abhängigkeitsprobleme** auf Seite 311).

Zum Ausführen des Imports **Importieren** anklicken.

Hinweis: Wenn der Importassistent aus dem Visual Dialogue Explorer gestartet wurde, werden importierte Objekte in dem aktuellen Explorer-Ordner abgelegt. Ansonsten werden importierte Objekte im Stammordner abgelegt.

Importkonflikte und Abhängigkeitsprobleme

Der Importassistent kann u. U. verschiedene Konflikttypen und Abhängigkeitsprobleme feststellen. Die wichtigsten werden nachstehend erläutert:

Namenskonflikte (nicht komplementärer Import)

Ein Namenskonflikt tritt auf, wenn der Name des importierten Objektes bereits vergeben ist. Wenn Sie beispielsweise einen Fragebogen importieren (z.B., “Kundenumfrage 2007”), und der Name der Umfrage bereits vergeben ist, müssen Sie einen neuen Namen verwenden (z.B. “Meine Kundenumfrage 2007”) bevor mit dem Import begonnen werden kann. Dafür kann der rechte Bereich des Assistenten verwendet werden.

Abhängigkeitsproblem (nicht komplementärer Import)

Ein Abhängigkeitsproblem tritt auf, wenn das importierte Objekt von einem anderen Objekt abhängig ist, das nicht gefunden wird - weder im Zielsystem, noch in der zu importierenden Datei. Wenn Sie beispielsweise einen Fragebogen importieren und ein von diesem Fragebogen verwendeter Stil fehlt, müssen Sie einen neuen Wert für die Abhängigkeit vergeben, bevor der Fragebogen importiert werden kann. In diesem Fall könnten Sie den Wert auf <blank> setzen.

Abhängigkeitsproblem (komplementärer Import)

Wenn eine Abhängigkeit bei einem Import im Komplementärer Modus nicht gelöst werden kann, kann der Import nicht ausgeführt werden. Wenn beispielsweise beim Import eines Fragebogens ein von diesem Fragebogen verwendeter Stil fehlt, lässt sich der Import nicht ausführen. Um dieses Problem zu lösen, muss das Fragebogenformat entweder vor dem Fragebogen importiert werden oder Fragebogen und Fragebogenformat müssen in der zu importierenden Datei vorhanden sein.

Index

A

Abfrage 91
Ablauf 35, 38, 41, 43, 44, 46, 47, 48, 49
Abschließen 33
Abschnitt 155, 168, 186
ActivePage 186
ActivePage.NextPage 174
Aktion beim Aufrufen der Seite 172, 173
Aktion beim Verlassen der Seite 172, 174
Aktiv ab/bis 31
Aktivieren/deaktivieren 142
Aktivität 68, 178
Aktivitätskriterium 91
Allgemein 148
Alternative-Objekt 193
Alternativenschlüssel 161
Alternativer Text 126
Alternatives 193
Alternativschlüssel 154
AND 87
Ändern 135, 141, 142
Anfang 145
Angeben 146
Angegeben 146
Anhang 126
Anmelde-URL 180
Anmelden 120
Anmeldung 65, 148
Anrufstatus 68
Ansicht Nachrichtenvorlage Text 120
AnswerFormID 186
Antwortdaten 183
Antwortdaten exportieren 183
Antworten 33, 146
Antwortformular 152
Antwortkriterium für Fragebogen 90
Anweisungen 164
anzeigen 131, 136, 146
Anzeigen 131, 136, 146
Arbeitsgruppen 29, 278, 281
Arbeitsgruppen-Benutzer 279
Assistent für neue Nachrichtenvorlage 117
Assistent für neuen Fragebogen 153
Aufgabe erstellen 35
Aufgaben 29
Aufgabenorganisator 20, 278
Ausdruck 83, 94, 95, 119, 141
Ausdrucksmodus 83, 94
Ausführen 33, 54, 60, 87
Ausführende Symbole anzeigen 49, 60
Ausführungsansicht 27, 54
Ausführungsoptionen 33
Ausführungsprotokoll 60
Ausführungszusammenfassung 60
Ausrichten 49
Auswahl 82, 83, 86, 97, 141
Auswahl zählen 87
Auswahldesigner 20, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 94
Auswählen 31, 32, 33, 35, 85, 133, 141, 278
Auswahlmenü 94, 95
Automatische Verschiebung 70
Automatische Verteilung 281

B

BCC 146
bearbeiten 130, 134, 138
Bearbeiten 27, 29, 31, 49, 120, 130, 131, 132, 134, 138, 141
Bedingungen 141
Befragter 152
Beispielauswahl 86
Beispieloptionen 86
Benutzer 33, 60, 281
Benutzerdefinierte SQL 119, 121
Benutzerdefinierte SQL-Anweisung 71
Benutzername 71
Benutzeroberfläche des Aufgabenorganisators 278
Bericht 182
Betreff 146
Betreiber 67, 68

Betreiber hinzufügen (Fenster) 69
Bewertung 160
Bild 126
Bild wählen (Dialog) 136
Bildelemente 136
Bilder 163
Bildpositionierung 170
Bildquelle 136
Blau 141
Blockierung 48
Brief 130
BroadcastID 186
Browser der Hauptkomponenten 18

C

Cascading 170
CC 146
Cell-Objekt 198
ChannelName 186
CharSet 146
ClearAnswer 189, 193
ClearComment 200
Column-Objekt 196
Container 132
Container-Elemente 138
Context 41, 186
CSS 145, 170, 184
CustDomainID 186
Customer View 83, 84, 86, 97, 100, 117, 120, 152, 280
Customer Web Access 152, 178, 180
CustomerID 41, 43, 186
CWA 152, 178

D

Deaktivieren 32, 145
Design 83, 84, 94
Designansicht 27, 28
Designtools 49
Dialog 26, 28, 35
Dialog Admin 118, 279
Dialog Datenbank 89, 90, 91
Dialog Server 136, 146
Dialog Toolbox 49
Dialog-Designer 27, 49, 61, 117
Dialog-Designer-Menü 61
Dialogfeld „Spalten auswählen“ 19
Dialogue Admin 70
Dialogue Server 101
Dokumententypen 100, 120
Domäne 130
Drucken 14, 20, 145
Drucken (Dialog) 145

E

E-Mail 35, 46, 87, 92, 93, 101, 123, 130, 131, 132, 134, 136, 141, 142, 144, 145, 146, 148
E-Mail aktivieren 142
E-Mail erstellen 46
E-Mail Nachverfolgung 128
E-Mail-Bilder 126
E-Mail-Nachverfolgungskriterium 92
E-Mail-Vorlagen 132
E-Mail-Vorlagenübersicht 130
E-Mails 146
Echt 146
Eigenschaften der Nachrichtenvorlage 120
Einfache Frage 156
Einfache Kategorie 48
Einfügen 140
eingeben 136, 146
Einsatz von Inhaltsobjekten 290
Element 140
Element bearbeiten (Dialog) 134
Element bearbeiten (Schaltfläche) 134
Element öffnen 133
Element verwenden 134, 141
Elementbedingung (Dialog) 141
Elemente 28, 132, 134, 140, 142, 184
Elementmenü 132
Elementteile 132
Elementtypen 130
Email 46, 117
Empfangen 35, 46, 47
Enddatum 65
Ende 142, 145
Endpoint 198
Entfernen 68, 69, 70, 135
enthält 132
Enthält 132
entwerfen 145
Entwerfen 145
Ereignis 33
Erneut übernehmen 142
ErrorMessage 198
Erstellen 131
Erstellt 130, 131, 135
Erweitert 148
Erweiterte Optionen 70
EvaluateExpression 186
EvaluateExpressionBool 186
EvaluateExpressionString 186
Explorer-Leiste 97

Exportieren 183

F

Facebook 123, 130
Facebook-Operation 43
Facebook-Pinnwandnachricht 43
Falsch 146
Farben definieren 49
Fehlerhafte Ansicht 101
Feld 85, 88
Fenster Feldkriterium 85
Fenster Fragebogen-URL erstellen 180
Fenster Kriteriengruppe 87
Festes Ablaufdatum 41
festlegen 146
Festlegen 146
Fluss 172
Formatvorlagensatz 141
Frage 154, 156, 158, 159, 160, 161, 168, 169, 175
Fragebilder 163
Fragebogen 65, 68, 152, 153, 154, 161, 166, 168, 178, 182, 184, 186
Fragebogen-Designer 154
Fragebogenbericht 182
Fragebogenstile 184
Fragebogentest 180

G

Geändert von 130
Gemischt 138
Gemischte 132
Gemischte Elemente 138
Gestaltung 130
GetAnswerDateTime 189
GetAnswerFloat 189
GetAnswerInt 189
GetAnswerText 189, 193
GetComment 200
GetCustomerData 186
GetSingleChoiceAnswer 189
Größe 49
Gründe 70
Gruppe 29
Gruppe bearbeiten 49
Gruppeneigenschaften 29
Gruppentypen 30, 49
Gruppierung 26, 29, 87
Gruppierung aufheben 87

H

Hauptanwendungsfenster 14
Hintergrundfarbe 49
Hinweis 136
hinzufügen 278
Hinzufügen 31, 68, 69, 70, 85, 87, 132, 133, 138, 140, 146, 279
Hinzufügen (Schaltfläche) 132, 133
HTML 100, 117, 118, 120, 130, 142, 145, 146
HTML-Bild 145
HTML-E-Mails 130
HTML-Nachricht 142, 146
HTML-Nachrichten 145
Hyperlink 128, 135
Hyperlink und/oder 135
Hyperlinks 118

I

ID 20, 29, 32, 49, 60, 71, 83, 94, 118, 144
Importieren 35, 43
Info 130
Informationen zu Visual Dialogue 12
Inhalt 134, 138
Inhalts-ID 286
Inhaltsobjektelemente 137
IsAnonymous 186
IsAnswered 189, 193, 197, 198, 200
IsNew 186
IsValid 189, 198

J

JavaScript 184
JScript.NET 184

K

Kategorie 48
Kategorie festlegen 35
Kategoriekriterium 88, 91
Key 189
klicken 142
Kommentar bearbeiten 49
Kommentare 49
Komponenten-IDs anzeigen 49, 60
Kontext 43, 93, 95
Kopieren 35, 38
Kopieren/Einfügen/Zwischenablage 132
Kopieren/Einfügen/Zwischenablage (Menü) 140
Kopieren/Einfügen/Zwischenablage (Schaltfläche) 140
Kriterien 85, 87, 89, 90, 93, 94

Kriterium 85, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94
Kriterium für Verknüpfungsnachverfolgung 92
Kunde 141
Kunden 117, 119
Kunden-ID 118
Kundenbeziehungsmanagement 12

L

Layout 68, 164
Layout-Ansicht 164, 180
Linie ausrichten 49
Link 135
Liste mit Aufzählungszeichen 135
Listenkriterium 93
Löschen 130, 140, 281

M

Manager für veröffentlichte Dateien 286
Manuelle Verteilung 280
Markt 30
Master 130, 141
Mastervorlage 131
Mastervorlagen 131, 142
Matrix 161, 184, 186, 194
Matrix-Objekt 194
Mehrfachauswahl 158
Menüband-Registerkarten des Nachrichtenvorlagen-Designers 118
Message Manager 148
Mh_context 71, 95, 121
Mh_customer_id 71, 94, 95, 121
Mh_message_url 146
Mh_participant_id 71, 121
Microsoft Outlook 142
Microsoft Word 35, 100, 101, 121
MIME 146

N

Nachrichten 146
Nachrichten-Designer 130
Nachrichten-Designer E-Mail 130
Nachrichten-Designer E-Mail-Vorlagen 130
Nachrichten-Designer-E-Mail 130
Nachrichten-Designer-Modul 130
Nachrichtenkriterium 92
Nachrichtenmanager 101
Nachrichtenvorlagen 38, 100, 118, 120
Nachrichtenvorlagen-Designer 119, 145
Nachrichteversanddienst 101
Nachverfolgung 142
Nachverfolgungsübersicht (Dialog) 142
Name 130
Negativer Einzug 135
Neu 17
Neu verbinden 14
Neue Anmeldung 14
Neue E-Mail 130, 131
Neue E-Mail-Vorlage erstellen (Dialog) 130, 131
neue E-Mail-Vorlagen 131
Neue E-Mail-Vorlagen 131
neue Elemente 133
Neue Elemente 133
NextPage 198
Nicht festgelegt 134
Normal 146
Notiz 34, 65, 84, 87, 90, 93
Nur Text 146

O

Offizielle Betreiber 69
öffnen 130, 131, 132, 133, 134, 135, 140, 142, 145, 146
Öffnen 130, 131, 132, 133, 134, 135, 140, 141, 142, 145, 146
OK (Schaltfläche) 131
Operation „E-Mail senden“ 46
Operation Antwort erhalten 44
Operation Aufgabe erstellen 39
Operation Auswählen 44
Operation Brief verfassen 38
Operation Deaktivieren 44
Operation SMS senden 47
Operation Teilen 41
Operation Telemarketing 49
Operation Verschieben 44
Operationen 28, 31, 35, 43
Operations-ID 31
Operationstypen 35, 49
Optionen (Dialog) 20
OR 87

P

Page-Objekt 198
PageText 198
PageTextIsHtml 198
Parameter 71
ParticipantID 186
Planen 33
Popupmenüs der Designansicht 49
Popupmenüs in der Ausführungsansicht 60
Positionierung der Fragen 169

Postausgang 101, 120, 148
Postausgang verwenden 120, 148
Projekt hinzufügen (Dialogfeld) 68
Prüfen 141

Q

Question-Objekt 189
QuestionnaireID 186
QuickInfo/Alternativtext 136

R

Rahmenstärke 126
Rangfolge 159
Registerkarte „Ansicht“ 17
Registerkarte „Datei“ 14
Registerkarte „Erstellen“ 17
Registerkarte „Format“ 118
Registerkarte „Start“ 15
Registerkarte „Web“ 18
Reihenfolge 32, 146
Row-Objekt 197
RTF 118, 120

S

Schritte/Felder 131
Script Object Model 184
Section 200
Section-Objekt 200
Seiten 166, 168, 172, 186
Seitenfragen 168
Seitenvorschau 180
SELECT-Anweisung 94
SELECT-statement 95
senden 146
Senden 145, 146
SetAnswerBool 189, 193
SetAnswerDateTime 189
SetAnswerFloat 189
SetAnswerInt 189
SetAnswerText 189, 193
SetComment 200
siehe 131
Siehe 131
Siehe Info über Auswahlen 141
Skip 198
SMS 35, 47, 130
SMS Erstellen 47
SOM 184
Spalten 19, 184, 194
Spalten auswählen 18
Spam 132, 145, 146
Spam-Bewertung 146
Spamrating 145
Speichern 14
Sprache 178
SQL 67, 70, 71, 83, 84, 93, 94, 95, 118, 121
SQL testen 118, 121
SQL-Modus 84, 94
Standard 141
Start-/Enddatum 65
Startdatum 65
Steuerparameter 146
Steuerungsparameter 123
Stile 184
Stylesheet 170
Suchen 130
Suchseite 83

T

Tabelle 134
Tabellemelement 138
Tabellenelement 138
Teile 132, 146
Teilen 33, 35
Teilnehmer 27, 60, 70
Teilnehmer anzeigen 60
Teilnehmer deaktivieren 60
Teilnehmer verschieben 60
Teilnehmer verschieben (Fenster) 70
Teilnehmerprotokoll 27, 60
Teilnehmerzusammenfassung 60
Telefonisten 69
Telemarketing 35, 67, 68, 69, 70, 71, 152
Telemarketing-Operation 68
Telemarketing-Projekte 68, 70
Testen 141, 145
Testfenster 180
Testoptionen 144
Testoptionen für Fragebogen 180
Textbereich 138
Textelemente 135
Textfarbe 49, 135
Textkörper 130, 132
Textkörperelemente 132
Toolbox für Nachrichtenvorlagen 119
Tweet 49
Tweet erstellen 49
Twitter 123, 130
Twitter-Operation 49
Typ 31

U

überschreiben 170
Übersicht 142
Übertragungen 284
Unterauswahlkriterium 93
URL 126, 136, 146, 180
URL verschlüsseln 180

V

validieren 146
Validieren 146
Verknüpfungsnachverfolgung in E-Mails 128
Verlaufsübersicht 60
Veröffentlichte Datei 126, 286
Verschieben 35, 38, 41, 49, 67, 70
verwenden 146
Verwenden 145, 146
Verzweigung bearbeiten 49
Verzweigung deaktivieren 49
Verzweigungen 28, 32, 44
Verzweigungs-ID 32
Visual Dialogue 12, 14, 17, 20, 26, 29, 32, 49, 69, 70, 82, 83, 84, 88, 97, 100, 101, 118, 119, 131, 141, 278
Visual Dialogue-Optionen 20
Vollbildmodus 135
Von Gruppe 41
Vorlage 43, 46, 49, 92, 117, 118, 120, 145, 146
Vorlagen 143
Vorlageneigenschaften 148
Vorschau 86, 281

W

Währungscode 65
Web Portal 130
Web-Module 117
Webbild 126
Webmodule 119
Webzugang 178
Weiter 145
Wert 85
Wiederholen 135
Word 38, 46, 118

Z

Zeilen 161, 194, 198
Zelle 184, 197, 198
Zelltyp 161
Ziehen 130
Zurück 145
Zurücksetzen 136
Zusammenfassung 278
zusammenfügen 144, 145, 146
Zusammenfügen 135, 144, 146
Zusammenfügungstags 175
Zusammenführen 145
Zuweisung aufheben 280
Zwischenablage 140